

## **Majoittuvien kokousasiakkaiden tyytyväisyys hotelli- ja ravintola Mustion Linnassa**

Maria Dahlström

<b>Tekijä(t)</b> Maria Dahlström	
<b>Koulutusohjelma</b> Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohto	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Majoittuvien kokousasiakkaiden tyytyväisyys hotelli- ja ravintola Mustion Linnassa	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 25 + 3
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia kokousasiakkaiden tyytyväisyyttä kokouspalveluihin, majoituspalveluihin sekä ravintolapalveluihin hotelli- ja ravintola Mustion Linnassa. Työn tavoitteena oli selvittää kuinka hyvin asiakkaat tuntevat jo entuudestaan Mustion Linnaa, miten opasteet toimivat suurella yksityisellä puistoalueella ja kuinka palvelut toimivat.</p> <p>Tietoperustassa perehdytään hieman viitaten Mustion Linaan, yleisiin kokouspalveluiden, majoituspalveluiden käytäntöihin sekä ravintolapalveluiden toimivuuteen. Lisäksi esille tuodaan myös asiakastyytyväisyyttä ja sen mittaamista.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella, joka on liitteenä työn lopussa. Kvantitatiivisella tutkimuksella saatiin kyselyyn vapaita vastauksia satunnaisilta vastaajilta. Kyselyyn pyrittiin saamaan vastauksia keväällä 2014 sekä syksyllä 2014. Kyselylomakkeeseen saatiin vastauksia 78 kokousasiakkaalta, joten otos on pieni eikä vastausten perusteella pystytäkään tekemään perusteltuja päätelmiä.</p> <p>Tutkimustulosten perusteella kokousasiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä palveluun ja ruokaan, vaihtelevimpia mielipiteitä tuli majoitustiloista sekä opasteista. Vuodenajat sekä valoisuus vaikuttivat paljoltikin vastaustuloksiin esimerkiksi opasteisiin liittyen.</p> <p>Kehitettävää Mustion Linnassa on kokousasiakkaita varten. Kokoustilojen modernisoiminen ja uudempien kokousvälineiden käyttö toisi lisäarvoa kokoustiloihin. Opasteet olisi hyvä saada näkyvimmiksi, että puistossa jokainen löytäisi helposti oikeisiin paikkoihin.</p>	
<b>Asiasanat</b> Kokoukset, kyselytutkimus, historia, asiakaskokemus	

## Sisällys

1 Johdanto .....	1
2 Mustion Linna.....	3
3 Palvelun luonne.....	6
3.1 Asiakastyytyväisyys ja mittaaminen .....	6
3.2 Majoituspalvelu .....	9
3.3 Kokouspalvelu.....	10
3.4 Ravintolapalvelu.....	13
4 Tutkimustulokset .....	15
4.1 Kyselyn vastausten tulkinta .....	15
4.2 Kyselyn toimivuus .....	19
Pohdinta .....	20
4.3 Johtopäätökset.....	20
4.4 Tuloksiin pohjautuvia kehittämissuhteita.....	21
4.5 Oma oppiminen.....	22
Lähteet .....	24
Liitteet.....	26
Liite 1. Mustion Linnan asiakastyytyväisyyskysely .....	26
Liite 2. Avoimet vastaukset kyselyyn .....	32
Liite 3. Webropolin kautta vastanneiden vastaukset .....	36

# 1 Johdanto

Asiakastyytyväisyyttä mitataan jatkuvasti. Muun muassa monessa kaupassa on nähtävissä happy or not -laitteita, jotka on yhdistetty pilvipalveluun ja tyytyväisyystulokset saadaan reaaliaikaisesti tietoon. ( Happy or not.) Ravintoloissa ei sähköisiä laitteita ole niinkään näkyvissä ja asiakastyytyväisyyttä mitataankin enemmän jälkikäteen tai paikan päällä. Sähköpostilla lähetetyt kyselyt sekä paikanpäällä täytettäväksi annettavat kyselyt ovat suosittuja. Pitkien kyselyiden tekemiseen kuuluu kuitenkin paljon aikaa ja varsinkin jos kyselyssä on avoimia kysymyksiä on aikaa vievää koota kommentit yhteen. Kuitenkin avoimista vastauksista voidaan saada huomattavasti parempaa kehitysehdotusta ja tietoa siitä missä onnistuttiin ja mikä vaatii vielä lisää työtä.

Asiakkaiden tyytyväisyys vaikuttaa monilta osin yrityksen menestymiseen. Asiakkaat jakavat niin positiiviset kuin negatiiviset ajatuksensa aina eteenpäin. 1/3 suhdanne kuvastaa sitä, että positiivisista asioista kerrotaan eteenpäin ainakin yhdelle ja negatiivisista ainakin kolmelle. Nykyään myös sosiaalisessa mediassa tuodaan omia kokemuksia nopeasti esille. Sosiaalisen median vaikutus onkin suuri asiakkaiden mielipiteisiin yrityksestä.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan hotelli- ja ravintola Mustion Linnassa majoittuvien kokousasiakkaiden tyytyväisyyttä. Tutkimuksen mahdollisti Mustion Linna, joka on harjoittanut hotelli- ja ravintolatoimintaa jo vuodesta 1986. Kyselyn tekemisen apuna toimi ravintolatoimenpäällikkö Niko Tuominen. Kyselyyn mietittiin tarkkaan, mihin aihealueisiin olisi hyvä kuulla kokousasiakkaiden mielipiteitä. Kokousasiakkaita Mustiolla käy vuodessa noin 2500, joista noin puolet tulevat jälleen seuraavana vuonna ja tulevaisuudessa noin ¼.( Taina Sillander.) Tämän vuoksi tähän isoon segmenttiin halusimme paneutua enemmän ja saada tietoa, millä asioilla pystytään saamaan vielä suurempi määrä kokousasiakkaita takaisin asiakkaiksi.

Mustion Linnan historia ulottuu yli 200 vuoden taakse (Mustion Linna historia) ja historia näkyy alueella hyvin. Rakennuksia on korjailtu, mutta niissä näkyy vanhuus ja tarina talojen takana. Alueella pääsee myös tutustumaan yhteen Suomen suurimpaan yksityiseen puistoon. Puistosta löytyy muun muassa eksoottisia ja epätavallisiin kuuluvia puita, joita on tuotu eri puolilta maailmaa. (Mustion Linna puisto.) Pääkaupunkiseudulta kestää noin tunnin Mustiolle ja alueella pääseekin kokemaan ja näkemään palan Suomen historiaa.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tekeminen ja vastausten saaminen kiireisiltä kokousasiakkailta on haastavaa. Asiakkaiden aikataulu on priorisoitu tarkoin ja lisätehtäville löytyy vähäisesti aikaa. Tutkimus tehtiin ainoastaan majoittuville kokousasiakkaille. Heidän päivänsä

kuului saapuminen Mustion Linnaan, kokoustilojen käyttö, ravintola-palveluiden käyttö sekä majoittuminen ja mahdolliset lisäpalvelut. Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa suoraan asiakkaalta kehitettäviin asioihin.

Kokouspaketit räätälöidään pääsääntöisesti aina asiakkaan toiveiden mukaisesti. Poikkeuksena on kuitenkin ajankohtia jolloin on tarjolla kausiluontoisia täyteläisempiä paketteja. (Taina Sillander.) Paketit voivat tällöin sisältää valmiiksi erilaisia ohjelmia, kuten opastusta linnassa tai Mustion Amazing Race. Valmiisiin paketteihin yleisesti otetaan lisäksi opastusta tai saunomista. Opastus on varsin erinomainen lisäohjelma, jos vain aikataulu antaa siihen tilaa. Mustion Linna ei ole kaikille tuttu ja historia on erittäin vaikuttava, joten opastuskierros antaa paljon vastauksia alueeseen liittyviin kysymyksiin.

Mustion Linnassa tehdään paljon yhteistyötä monien tahojen kanssa. Matkailuyhteistyö ja lähikunnat ovat tärkeä osa yhtiön yhteistyötä. Mustion Linna markkinoi itseään hyvin sosiaalisessa mediassa sekä monissa tapahtumissa. Kokous- ja kongressimessuilla sekä matkamessuilla on paljon kävijöitä ja näistä tapahtumista haetaan asiakkaita vapaa-ajan viettoon sekä kokoustilaisuuksien viettoon. Yhteistyöhön vaikuttaa myös Mustion Linnan omistajan Magnus Linderin tunnettavuus esimerkiksi Fazerilla, Magnus Linder on Karl Fazerin tyttärenpoika. (Dreamdo.) Tunnettavuus ja yhteistyö tuo asiakkaita suurilta yrityksiltä. Mustion Linna tuo itseään esille hyvin sähköisesti muun muassa kokouspait.com:ssa, petithotel:ssa ja tietysti heillä on myös omat nettisivut. Lehtimainoksia ja suoramarkkinointia käytetään myös paljon. (Taina Sillander.)

Työn lopussa tuon omaa oppimistani sekä haasteita esille. Opinnäytetyön tekeminen vaatii paljon aikaa itseltä ja yritykseltä. Haastavinta työssä oli saada asiakkailta vastauksia kyselyihin. Oma ajankäyttö tuli hyvänä kakkosena. Olisin voinut paremmin jakaa työni alueet osiin ja käyttää enemmän aikaa aina yhden osa-alueen tekemiseen. Suunnitelmalisuus ja täsmällisyys olisivat auttaneet työn johdonmukaisessa tekemisessä.

## 2 Mustion Linna

Mustion linna sijaitsee Länsi-Uudellamaalla, Mustion kylän kupeessa, historiallisesti arvokkaalla vanhan ruukin alueella. Kustaa Vaasa perusti aikanaan alueelle Mustion ruukin, joka aloitti toimintansa ensimmäisen kerran 1560-luvulla. Mustion ruukkia kutsutaankin usein maamme ensimmäiseksi rautaruukiksi. Kruunu Ruotsin valtio uudisti ruukkia 1600-luvulla, jolloin rakennettiin masuuni ja muun muassa pajatoiminta sai alkunsa. Kruunu luopui kuitenkin pian ruukista ja luovutti ruukin, rakennukset sekä maa-alueet yksityiselle yrittäjälle. (Härö. 255–266)

Ensimmäinen tiedossa oleva maanomistaja Mustiolla oli herra Erland, joka mainitaan jo vuonna 1351. Tämän jälkeen omistajia on ollut yhteensä 28 tähän päivään asti. Nykyisenä omistajana toimii Magnus Linder IV. (Historiikki.) Linderin suvun omistukseen Mustion ruukki sekä sen maa-alueet tulivat 1766 ja pysyivät saman suvun omistuksessa aina 1920-luvulle asti yhtäjaksoisesti. Magnus Linder otti ruukin haltuunsa 1786 ja aloitti ruukin alueella laajat rakennusten uudistustoimenpiteet sekä maa-alueiden laajentamisen ja kehittämisen. Hän rakennutti muun muassa pajoja, sahan sekä työläisten asuntoja. (Härö. 255–256)

Jo 1600-luvulla ruukin alueella oli niin kutsuttu päärakennus, joka oli huomattavasti vaatimattomampi kuin nykyinen linna. Mustion nykyisen linnan rakentaminen aloitettiin vuonna 1783, se valmistui vuosien 1783-1792 aikana Magnus Linder II toimesta. Mustion linna Svartå bruksherrgård kuvassa 1. on yksi upeimmista ja arvokkaimmista Suomessa rakennetuista puulinnoista. Sen on suunnitellut kuuluisa ruotsalainen arkkitehti Erik Palmstedt ja se rakennettiin alunperin kustavialaiseen tyyliin. Linnan ympäröimä valtava puistoalue on yksi Suomen suurimmista, yksityisessä omistuksessa olevista. Linnassa on niin kutsuttu ”kuninkaan huone”, missä muun muassa tarinoiden mukaan ovat yöpyneet Ruotsin kuningas Kustaa III sekä Venäjän tsaarit Aleksanteri I ja Aleksanteri II ja 1900-luvulla muun muassa Jean Sibelius. (Härö. 255–256)



Kuva 1. Mustion Linna

Nykyinen omistaja Magnus Linder sai tilan omistukseensa vuonna 1985. Tämän jälkeen alkoi suuret remontoinnit ja tilat tulivatkin hienoiksi käyttörakennuksiksi. Alueella on kolme työväentaloa ja näistä rakennettiin hotellihuoneita. Nykyään nämä kolme rakennusta tunnetaan nimeltään Pikkutupa, Isotupa ja Paanutalo. Paanutalossa on myös erittäin upea kulinaarinen akatemia sekä kokoustila. Edefelt -rakennuksessa alun perin pidettiin vapaa-herra Fridolf Linderin muinaislöytökokoelmaa, joista kivikaudella Hjalmar Linder lahjoitti suurimman osan Turun historialliseen museoon. Myöhemmin rakennuksessa oli ruukinkonttori ja tämän jälkeen asuinhuoneistoja. (Historiikki.) Tänä päivänä rakennuksessa on 11 viihtyisää englantilaistyylistä hotellihuonetta.

Nykyisin linnaa isännöi Magnus Linderin vanhin poika Filip Linder. Magnus Linder on entisöinyt Mustion linnaa 1980-luvulta alkaen yhteistyössä museoviraston kanssa. Nykyisin itse linna on museona ja linnassa järjestetään opastettuja kierroksia. Alueella toimii myös ravintola Linnankrouvi, hotelli, kongressipalvelut sekä kesäteatteri. (Ykköslohja.)

Suuri yksityinen puisto on lähes 20 hehtaarin suuruinen. Puistossa on paljon istutuksia ja harvinaisia puulajeja. 1800-luvun lopulla linnaa isännöinyt Fridolf Linder halusi alueelle muun muassa Mantšurin korkkipuun ja amerikkalaisen jalopuun, jotka kasvavat edelleen linnan alueella. Alueella kasvaa myös paljon lumpeita ja lumpeiden ympärille on rakennettu laiturimainen lummepolku, joka näkyy kuvassa 2. (Ellit.)



Kuva 2. Lummepolku

Patsaita alueella on paljon ja ne kuvastavat pääosin antiikin jumalia ja jumalattaria. Muun muassa Linnan edustalla on kopio Versailles'n puistossa olevasta patsaasta joka esittää metsästyksen jumalatar Diana koirineen. Joen toisella puolella on ylhäällä kukkulalla kaunis temppeli, joka on peruskorjattu vuonna 2001. (Ellit.) Kuvassa 3. on kuvattuna kaunis Dianapatsas, huvimaja sekä temppeli.



Kuva 3. Mustion Linnan puisto



### 3 Palvelun luonne

Palvelua tuotetaan monin erimuotoisin tavoin, näkyvästi ja näkymättömästi. Näkyvä palvelu koetaan asiakkaan ja palveluntarjoajan käymänä prosessina. Näkymätön palvelu on asiakkaille suunnattua palvelua mikä ei henkilökohtaisesti palvele juuri tiettyä asiakasta, mutta on asiakaslähtöisyyteen valmistettua.

Palvelun luonne on tärkeää asiakkaan kokemuksen kannalta. Tässä luvussa tarkoitukseni on tuoda esille majoituspalveluiden, kokouspalveluiden ja ravintolapalveluiden yleisimpiä käytäntöjä. Palvelu on monimutkainen ilmiö. (Grönroos 2009, 76.) Yrityksen kannattavuuden kannalta onkin tärkeää muistaa, että asiakas voi olla vain välikätenä toiselle asiakkaalle joka lopulta käyttää palvelua. Välillinen asiakas käyttää yrityksen tuotteita ja välitön asiakas voi olla vain tuotteen tilaaja. Kuitenkin asiakas on aina toiminnan rahoittaja. (Lecklin 2006, 80.)

Grönroos (2009, 25–26) on kiteyttänyt hyvin asiakkaan tarpeet palvelun kannalta. ”*Asiakkaat eivät osta tuotteita tai palveluja, vaan tuotteiden ja palvelujen tuottamia hyötyjä.*” Yritysten täytyisi muistaa aina palvelutilanteissa mikä on se ydintuote, jota asiakas ensisijaisesti haluaa. Palveluja luodaankin paljon suhdemarkkinoinnin avulla, joka perustuu luottamukselliseen yhteistyöhön. Asiakkaasta on tarpeellista tietää enemmän ja tarjota asiakkaalle yli hänen odotustensa. (Grönroos 2009, 55–58.)

Organisaatiossa jokaisen työntekijän täytyy olla osa palvelukeskeisyyttä. Palvelukeskeisyys vaikuttaa suoranaisesti asiakkaaseen. Se tukee työntekijöiden sisäisten palvelujen laatua, mikä lujittaa suhteitaan asiakkaisiin. Palveluhenkiset työntekijät ovat suoraan vaikutuksessa asiakkaaseen ja he ovat myös kohteliaampia, joustavampia ja toimivat asiakkaiden kanssa. Prosessi pyörii palvelun ympärillä palveluhenkisyys → palvelun laatu → kannattavuus. (Grönroos 2009, 482–483.)

#### 3.1 Asiakastyytyväisyys ja mittaaminen

Asiakastyytyväisyyskyselyllä saadaan yleisellä tasolla asiakkaan tuntemuksia ja mielipiteitä kuuluviin. Asiakaskokemuksen mittaaminen taas keskittyy yrityksen toiminnan kannalta tärkeimpiin kohtaamispisteisiin kuten asiakaspalveluun puhelimesta ja myyntitapahtumaan. (Guestback.)

Asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla saadaan selvitettyä asiakkaiden mielipiteitä yrityksen tuotteista ja palvelusta. Kyselyistä on hyvä tehdä asiakkaille useamman kerran vuodessa, jotta pystytään seuraamaan asiakastyytyväisyyttä ja reagoimaan nopeasti asiakkaiden palautteeseen. Mobiiliteknologian ja sosiaalisen median avulla asiakkaat pystyvät yhä nopeammin jakamaan mielipiteitään ja tietojaan yrityksestä laajalle asiakaspiirille. Mahdollisiin negatiivisiin palautteisiin onkin yrityksen mahdollista reagoida nopeasti ja saada vielä negatiivisuus kääntymään positiivisuudeksi. Näin mahdollistetaan myös asiakassuhteiden pysyvyys. (Guestback.) Suurin osa asiakaskunnasta kuitenkin ajattelee pääosin asioista positiivisesti palvelun laadusta, jos mitään erittäin negatiivista ei tapahdu. Asiakkaalle pitää osoittaa luottamusta. Lyhyt luottamus kasvaa kestäväksi luottamukseksi yhteistyön jatkuessa pidempiaikaiseksi. (Grönroos 2006, 174.)

Tyytyväiset asiakkaat ovat asiakassuhteen jatkuvuuden kannalta tärkeitä. Hyvä asiakaskokemus on nykyään suuri kilpailutekijä ja auttaa erottautumaan kilpailijoista. Asiakaskokemukset ovat yksilöllisiä ja jokainen asiakaskokemus muotoutuu vuorovaikutustilanteista työntekijöiden, palvelukanavien, järjestelmien, tuotteiden tai palvelujen kanssa. (Taloussanomat 2015.)

Yritysten täytyykin osata erottautua kilpailijoistaan. Markkinoiden impulssit tulevat kaikille tietoon samaan aikaan ja onkin erittäin tärkeää reagoida nopeasti markkinoihin. Palvelun ja tuotteiden tarjoamisen kannalta on organisaatioiden kehitettävä proaktiivisuuttaan. Tällä tarkoitetaan sitä että organisaatiolla on taito vastata ympäristön muutoksiin ennen kuin kaikki kilpailijat ovat tähän asiaan kiinnittäneet huomiota. (Grönroos 2006, 87–88.)

Asiakaskokemusta voidaan mitata monilla eri mittareilla ja sitä tuleekin mitata usealla eri tasolla. Forestelin mallin mukainen kolmen eri tason mittaaminen on

- Asiakassuhdetasolla
- Ostopolun eri vaiheissa
- Avainkohtaamisissa

Asiakassuhdetasolla mitataan asiakkaan elinkaaren aikana olevaa kokemusta yrityksestä. Asiakaskokemuksen mittaamisen pohjana käytetään usein tämän tason mittaamista. Tällä tasolla on tärkeää muistaa keskittyä vain asiakassuhteisiin liittyviin aiheisiin. Asiakkaan ostopolun mittaaminen on kokonaisuus, jolla halutaan mitata asiakkaan ostoprosessia kokonaisuutena. Avainkohtaamisten mittaamisella yritys tarkoitus on mitata asiakkaan ylitysten kannalta tärkeitä asioita. Tärkeää on tunnistaa mitkä asiakkaan kokemukset ovat tärkeimpiä mittaamisen suhteen. (Korkiakoski, K. & Löytänä, J. 2014.)

Asiakaskokemusta mittaamalla yritykset pystyvät parhaiten ymmärtämään asiakkaitaan ja heidän ajatuksiaan. Mittauksen avulla pystytään kehittämään systemaattisesti myyntiä ja markkinointia. Tuloksien pohjalta voidaan tehostaa yrityksen operatiivista toimintaa sekä käyttää niitä pohjana strategian luomiselle. (Guestback.)

Tyytyväisyyden mittaaminen on olematonta. Suurin osa asiakkaista voi olla erittäinkin tyytyväisiä palveluun, mutta se ei tarkoita vielä sitä että he jatkaisivat asiakassuhdettaan. Asiakassuhteen pysyminen on pidempi prosessi. Asiakkaalta saama palaute täytyy osata käyttää hyödyksi ja tehdä muutoksia sen pohjalta. Asiakkaalle tuodaan lisäarvoa muutoksilla. (Korkiakoski & Löytänä, 2014.)

Korkiakoski & Löytänä (2014) tiivistävät artikkelissaan hyvin: *Rohkeus + Rakkaus = Raha tiivistää asiakaskokemuksen kehittämisen strategiset kulmakivet, mutta samalla se luo pohjan asiakaskokemuksen mittaamisen mallille*. Kuviossa 3. on avattuna rohkeuden, rakkauden ja rahan merkitys asiakaskokemukseen.



Kuvio 3. Rohkeus+Rakkaus=Raha. (Korkiakoski & Löytänä, 2014.)

Rohkeudella tarkoitetaan organisaation rohkeutta strategian valintaan. Rakkaudella halutaan täyttää asiakkaiden odotukset ja ylittää ne. Tulokset syntyvät kaikkien valintojen yhteiselle toteuttamisella. (Korkiakoski & Löytänä, 2014.)

### 3.2 Majoituspalvelu

Hotellipalveluihin kuuluu yleisesti monia lisäpalveluita ydinpalvelun lisäksi, kuten huonepalvelu, vastaanottopalvelu ja ravintolapalvelu. Lisäpalvelut nimenomaan tekevät yrityksestä yksilöllisen ja kilpailukykyisen. (Grönroos 2009. 222–223.) Lisäpalveluihin panostaminen on palvelun ja kannattavuuden kannalta tarkkaa suunnittelua. Majoituksen hinta vaikuttaa myös asiakkaan mielikuvaan siitä, mitä palveluita pitäisi kuulua. Monesti majoituksen hintaan kuluu ainoastaan huone. Moniin hotellihuoneisiin on laskettu hintaan valmiiksi jo mukaan aamiainen ja se tuokin lisäarvoa asiakkaalle.

Huonepalvelun kohdalla kilpailu on kovaa erityisesti suurissa hotelleissa kulujen sekä palveluiden kannalta. Käytetään paljon hyväksi lähialueen ravintoloita ja pienissä hotelleissa tehdään paljon parannuksia, että huonepalvelu olisi kannattavaa. Pitkiltä lennoilta tulevat matkustajat odottavat erityisesti palvelua ja ruokaa. Asiakkaan on hyvä selvittää etukäteen onko kyseisessä hotellista tällaista mahdollisuutta, ettei tämä tule yllätyksenä paikanpäällä. (Littman 2013.)

Hotellihuoneita on paljon erilaisia käyttötarkoitukseen liittyen. Mustion Linnan Merliinin tornisviitti on rakennettu vanhaan tiiliseen muuntajaan. Tämä hotellihuone on esimerkki historiallisesta, erityiseen rakennukseen valmistetusta majoitustilasta. Kaunis joen varrella omassa rauhassa sijaitseva sviitti on kaksikerroksinen, siinä on myös oma parveke sekä erittäin kauniit näköalat. Kuvassa 4. on Merliinin torni ulospäin.



Kuva 4. Merliinin tornisviitti

Hotellihuoneita Mustion Linnassa on kolmessa eri rakennuksessa. Ne sijaitsevat paanutalossa, pikkutuvassa, isossa tuvassa sekä Edefelt -rakennuksessa. Edefelt on kaunis valkoinen rakennus pääportin läheisyydessä. Kuvassa 5. on Edefelt kuvattuna ulkopäin. Edefeltin monista huoneista on näköala puistoalueella, ja tämä rakennus on yksi suosituimmista majoitusrakennuksista.



Kuva 5. Edefelt (Mustion Linna)

Majoituspalveluilta odotetaan aina tietynlaisia asioita. Asiakkaalle pitäisi olla tarjolla paljon lisäpalveluita. Lisäpalveluita mitä asiakkaat pääasiassa odottavat ovat muun muassa sauna, kuntosali, lounge-tila, ravintolapalvelut ja huonepalvelu. Majoituksen ympärille suunnitellaan paljon lisäpalveluita, mitkä tekevät asiakkaalle elämyksen. Huone on ydinpalveluna, mutta suurin osa haluaa käyttää myös hotellin muita palveluita joihin onkin hyvä panostaa.

### **3.3 Kokouspalvelu**

Kokouksella tarkoitetaan lyhytkestoista yhtenäistä tapaamista, jossa on ennalta sovittu teema tai käsiteltävä asia johon tarvitaan yhteistä aikaa. (Brännare & Kairamo & Kulusjärvi & Matero 2005, 65.) Palveluna kokousasiakkaille tarjotaan asiakkaiden toiveiden mukaisesti heidän kokoukseen sopivaa pakettia. Kuviossa 1. erotellaan kokouksen ja neuvottelun ero. Kokousnimikkeellä pidetään myös neuvottelun nimikkeellä olevia palaveriteita. Kuvioista pystyy hyvin nostamaan esille tarkkaan määritellyt raamit kokouksen kulkuun. Vaikka kokous olisikin rennompi, kuitenkin suurin osa kuvioon liittyvistä kohdista käydään läpi ja kokouksella onkin aina jokin merkitys ja päämäärä tulevaisuuteen viitaten.

	<b>Kokous</b>	<b>Neuvottelu</b>
<b>Tavoite</b>	Useimmiten päätöksen aikaansaaminen joko yksimielisesti tai äänestämällä	Yhteisymmärrykseen pääseminen keskustellen
<b>Järjestäytyminen</b>	Määrämuotoista	Vapamuotoista
<b>Puheenjohtaja</b>	Valttämätön. Puheenjohtajan hallittava kokousmenettely	Ei välttämätön. Puheenjohtajan kyettävä ohjaamaan keskustelua
<b>Osallistujat</b>	Päätösvaltaisuus. Suurikin joukko hallitaan	Läsnäoloperiaate. Rajoitettu ryhmäkoko
<b>Puheenvuorot</b>	Pyydetty, järjestyksessä	Tilanneherkät, joustavat
<b>Syvyys</b>	Kertaluontoinen	Prosessinomainen
<b>Kirjallinen tuotos</b>	Pöytäkirja	Muistio, raportti, pöytäkirja, sopimus, tms.

Kuvio 1. Kokouksen ja neuvottelun ero. (Kielijelppi)

Kokoukset voivat kestää yhdestä päivästä moniin päiviin ja onkin tärkeä huolehtia kokouksessa olevista vieraista erilaisilla palveluilla. Asiakkaan on hyvä olla yhteydessä tilauspaikkaansa hyvin ajoissa. Suurin osa asiakkaista ei tilaa pelkästään kokoustilaa vaan he haluavat myös lisäpalveluita, muun muassa majoitus- ja ravintolapalvelua Mustion Linnassa. Kokouksia pidetään vuosittain erittäin paljon, joten suosituimmat tilat varataan hyvinkin ajoissa. Kuviossa 2. on esimerkki Mustion Linnan kokouspaketista.

#### **Esimerkki 1: Yhden päivän kokous**

- Aamukahvi tai tee ja tuore suolainen kahvileipä
- Kahden ruokalajin lounas ja kahvia
- Iltapäiväkahvi tai tee ja makea kahvileipä
- Kokoustila ja varusteet yhdeksi päiväksi

Kokoustilavarustukseen kuuluu:

Dataprojektori, piirtoheitin, fläppitauluja, TV, DVD ja WLAN.

Kuvio 2. Mustion Linnan kokouspaketti

Kokouspaketit ovat pääosin aina räätälöitävissä asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Kokouspaketteihin voidaan sisältää paljon lisäohjelmaa, esimerkiksi erilaisia harrastetoimintoja. Varsinkin yön yli kestäviin kokouspaketteihin on hyvä sisällyttää kokouksen jälkeen yhteistä tekemistä. Yhteishengen luominen on erittäin tärkeää ja välillä on parempi tehdä myös muuta ryhmän kanssa. Parempi ilmapiiri on kannattavaa yritykselle, sillä saadaan myös parempaa tulosta.

Kokoustiloihin on myös paneuduttava ja sen täytyy olla asiakkaalle eli tilaajalle viihtyisä, ja myös kokousasiakkaille. Taustaelementit, kuten ruoka, virvoitus juomat ja taustamusiikki vaikuttavat paljon kokousvieraiden jaksamiseen sekä luovat tunnelmaa ja parantaa ilmapiiriä. (Krank 2014) Kokoustilojen yleisvaikutelma sekä lämpötila vaikuttavat myös kokousten tunnelmaan. Kokoustilan lämpötilat ovat erittäin tärkeitä. Liian vaihtelevat lämpötilat kuten kuumuus tai kylmyys vaikuttavat ajatuksen juoksuun. Kokoustilanteessa pitäisi kuitenkin saada ideoita ja ajatuksia esille.

Kokouspalveluihin kuuluvat kokouksen toimivuuteen liittyviä tärkeitä asioita. Tekniikan toimivuus on nykypäivänä erittäin suuressa osassa asiakkaiden kokouksen toimivuutta. Asiakkaat tallentavat nykyään tiedostoja suoraan pilvipalveluihin ja internet-yhteys on suuressa osassa kokouksen toimivuutta.

Kokouspaikoissa on hyvä olla kokousemäntä. Kokousemännän tarkoituksena on käydä asiakkaan kanssa läpi kaikki teknilliset ja aikataululliset asiat läpi ennen kokouksen alkamista. Yleensä tilaisuuden emäntä/isäntä saapuu paikalle jo hyvissä ajoin ennen kokousvieraita. Emännän/isännän tehtävänä on tarkistaa vielä tilaisuuden kulku ja nämä asiat onkin hyvä käydä läpi ennen tilaisuuden alkua. Alkuperäinen tilaaja on monesti eri kuin paikan päällä oleva emäntä/isäntä.

Asiakkaan kanssa on käytävä läpi kokoustila ja sen tekniikka. Ongelmatilanteissa asiakkaan on tiedettävä mistä saa apua, ja monesti kokoustiloissa on puhelin millä voi olla nopeasti yhteydessä henkilökuntaan. Asiakkaalla on myös tällöin turvallisempi olo kun asiat ovat hänelle selkeitä. Emännän/isännän kanssa käydään läpi aikataulutukset lisäpalveluiden, kuten ruokailun osalta. Täten ravintolalla ja asiakkaalla on sama aikataulu, jonka mukaisesti palvelut toteutetaan.

Mustion Linnassa sijaitsee Suomen ehkä ainoa uusgoottilainen kokoustila Talli. Tilassa on alkujaan ollut hevostalli ja nykyään se muuntautuu 2-60 hengen kokouksista suuriin juhlatilaisuuksiin. Kuvassa 6. on näkyvissä Tallin suurin kokoushuone. (Mustion Linna, Talli.)



Kuva 6. Mustion Linnan kokoustila Talli

### 3.4 Ravintolapalvelu

Ravintolapalveluiden tärkein tulonlähde on asiakkaat. Kustannukset ovat nousseet ja taloudelliset tilanteet ovat olleet heikkoja ja asiakkaat vähentävätkin kuluja ensimmäisenä ulkona syömisessä. (HS, 2013) Ravintolat joutuvatkin toistensa kanssa kovaan kilpailuun niin hinnoilla kuin palvelullakin.

Ravintolapalveluun kuuluu monia osa-alueita. Henkilökunnalla täytyy olla tietoa, taitoa ja ymmärrystä ravintolatyöskentelyssä. Asiakkaat tulevat ravintolaan omasta tahdostaan ja haluavat käyttää rahaa palveluun. Asiakkaan odotukset täytyykin kovan kilpailun edessä saada ylitettyä. Odotuksien ylittäminen luo asiakkaan ruokailulle lisäarvoa.

Työntekijöiden täytyy osata tulkita ja lukea asiakasta. Jokainen asiakas on yhtä tärkeä ja jokaiselle pitäisi pystyä tarjoamaan samanarvoista palvelua. Asiakaan lukeminen ei ole aina helppoa ja se voi johtaa vaikeisiin palvelutilanteisiin, mutta suurin osa asiakkaista näyttää toiveensa ja kertoo kun palvelu toimii. Palvelun täytyykin olla ystävällistä ja yritystään kunnioittavaa. Jokainen työntekijä tekee töitä juuri sille yritykselle missä on töissä ja onkin tärkeää tietää ravintolan toiminnot, että pystyy toteuttamaan oikeanlaista palveluprosessia.

Asiakaspalvelun tärkeys asiakkaalle on merkittävä. Erinomaisella asiakaspalvelulla saadaan asiakas tulemaan ravintolaan uudestaan ja uudestaan. Vaikka ruoan laatu on ruokailussa aina tärkeää, on muistettava, että ratkaiseva aika saada asiakas on heti ovella. Asiakaan huomioiminen ja tarpeiden kuunteleminen on oikeasti kiinnostuneesti luo asiakkaalle luottamusta. Asiakaan toiveita täytyy osata kuunnella ja antaa ratkaisuja. Mahdolliset virheet on hyvä korjata jo paikanpäällä, jotta asiakas lähtee hyvällä mielellä. Koko asiakasprosessissa on tavoitteena luoda pitkä asiakassuhde. (Restaurant Engine.)



Ravintola Sali luo asiakkaalle monenlaisia mielikuvia, heti kun he saapuvat ravintolaan. Monet asiat vaikuttavat asiakkaiden viihtyvyyteen ja tunnelmaan. Siisteys, pöytämuodot, kattaukset ja koristukset luovat odotuksia palvelusta ja ruoasta. Ravintoloissa on suurimmaksi osaksi tausta musiikkia, jota ei ole aina mietitty tarkkaan. Kuvassa 7. Mustion linnan ravintola Sali ja ravintola Linnankrouvi.



Kuva 7. Ravintola Linnankrouvi

Musiikin vaikutus asiakas käyttäytymiseen on vaikuttava. Musiikilla luodaan asiakkaalle ravintola kokemusta. Kiireisissä ravintoloissa käytetään paljon nopea tempoisempaa, musiikkia minkä on tutkittu vaikuttavan asiakkaan nopeuteen ruokailla. Asiakas vaihtuvuutta saadaan nopeasti paljon ruokailijoita. Rauhallisemmassa ravintolassa käytetään rauhallisempi tempoista musiikkia, jolla saadaan asiakkaat pidettyä kauemmin ravintolassa ja kuluttavan enemmän. Musiikin kovuudella voidaan vaikuttaa asiakkaan mieleen, jopa vaikuttamalla viinin makuun. Musiikki valitaan yleisesti ravintolan liike-idean mukaan. (Lightspeed, 2014.)

## 4 Tutkimustulokset

Opinnäytetyön kohteena olivat Mustion Linnan majoittuvat kokousasiakkaat. Asiakkaille oli myyty kokouspaketti joka sisälsi ainakin seuraavat kokoustilan, majoittumisen, lounaan ja mahdollisesti illallisen. Osa asiakkaista meni toiseen ravintolaan illalliselle. Tavoitteeni oli saada tietoa asiakkaiden ajatuksista ja tunteista Mustion Linnan palveluita kohtaan.

Haastavinta oli saada asiakkaat vastaamaan kyselyyni ja tarkoitukseni oli toteuttaa kyselyni sähköisesti Webropolilla, Webropol on kysely ja analysointisovellus. Sähköisesti vastaukset saatuaani olisi ollut helppo yhdistää tulokset. Tämä ei kuitenkaan tuottanut tulosta ja päädyin tekemään paperisen kyselyn. Tähän sain vastauksia kun pääsin antamaan kyselyn asiakkaille henkilökohtaisesti samalla kun jaoimme huoneavaimet asiakkaille. Huomasin nopeasti, että asiakkaat vastaavat kyselyyn mieluummin kun on henkilökohtaisesti kertomassa mistä on kysymys ja mihin vastaukset tulevat. Kokousasiakkailla on kuitenkin erittäin kiire aikataulu ja heille on järjestetty paljon ohjelmaa, joten ymmärrän hyvin että otos jäi hieman pieneksi. Vastauksia sain yhteensä 78 kokousasiakkaalta.

### 4.1 Kyselyn vastausten tulkinta

Tutkimuksessa käytiin läpi seitsemän eri osa-alueeseen liittyvää kohtaa. Suurin osa asiakkaista tuli Mustion Linnaan ensimmäistä kertaa ja halusimme avoimilla kysymyksillä saada tietoa, siitä kuinka paljon asiakkaat tuntevat jo entuudestaan Mustion Linnaa ja mitkä olivat heidän kokemuksensa paikan päällä.

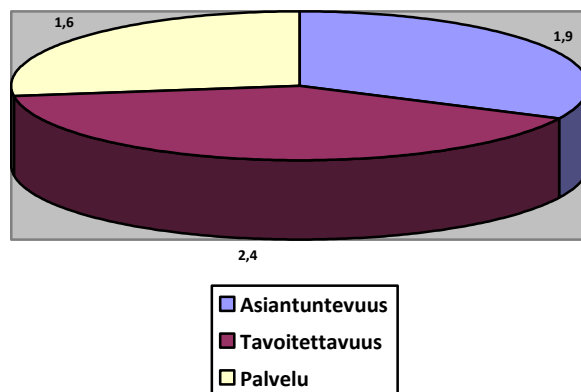
Asiakkaat kertoivat hyvin odotuksistaan Mustion Linnasta. Esille tuli muun muassa historiallisuus, arvokkuus, idyllisyys ja laadukkuus. Vastauksista ilmeni, että Mustion Linna on antanut itsestään hyvän kuvan ja internetsivut luovat asiakkaille oman mielikuvan. Tämän kysymyksen avulla saatiin hyvin selville, miten asiakkaat näkevät Mustion Linnan pelkästään yleistiedolla ja internetsivujen avulla. Internetsivut vaikuttavat hyvin paljon imagon luomiseen ja luovat asiakkaalle oman mielikuvan.

Paikan päälle tultaessa tuli esille paljon jo suullisesti asiasta kuultua eli opasteiden vaikutus. Ennen henkilökunnan opastusta oli asiakkailta vaikeuksia tilojen löytämisessä ja osalla oli myös vaikeuksia löytää Mustion Linnaan. Suullisen opastuksen ja aluekartan avulla asiakkaille selventyi enemmän alueesta ja rakennusten sijainneista.

Palvelua kehuttiin ruoan kanssa samanvertaisesti. Asiakkaat pitivät siitä että käytetään paljon lähi- ja luomuruokaa. Mustion Linnassa käyttämä lähi- ja luomuruoka tuodaan myös

esille kertomalla asiakkaille heidän saapuessaan syömään mitä heille tarjoillaan lounaalla ja illallisella. Asiakkaille myydään pääosin vain lounas ja keittiömestarin kolmenruokalajin illallinen, joten välttämättä kukaan ei tiedä mitä ruokaa on tarjolla ja on erittäin tärkeää että asiakkaille kerrotaan ruokailun yhteydessä menu. Palvelun ystävällisyys ja toimivuus saivat paljon kiitosta kyselyssä. Henkilökunta onkin Mustiolla aina asiakkaita varten ja sen huomaa palvelualttiudesta. Uudempien työntekijöiden olisi hyvä lisätä tietoonsa lisää historiaa tietoa, jotta asiakkaiden kysymyksiin on helpompi vastata. Vastauksissa tuli myös ilmi, että tämän laatuaisessa paikassa olisi erittäin hienoa, jos paikan isäntäväki eli Linderit olisivat osaltaan mukana ottamassa vastaan asiakkaita. He voisivat kertoa hieman historiaa tai vain olla tervehtimässä asiakkaita.

Asiakkaat olivat pääosin erittäin tyytyväisiä palveluihin ja kehitysehdotuksia tuli vähän. Kuitenkin näissä vähäisissä kehitysehdotuksissa oli erittäin hyviä asioita nostettu esille. Liitteenä ovat asiakkaiden palautteet kaikista avoimista vastauksista. Alla olevissa kaavioissa on laskettua keskiarvo asiakkaiden vastausten perusteella. Vastausvaihtoehdot olivat 1. Erittäin hyvä, 2. Hyvä, 3. Kohtalainen, 4. Erittäin huono, 5. Ei Mielipidettä. Kyselyssä oli hienoa nähdä, että yhteenkään vastaukseen ei valittu kohtaa ei mielipidettä, vaikka tällainen vaihtoehto oli tarjolla. Asiakkaat halusivat selvästi tuoda esille mielipiteensä kyselyssä.



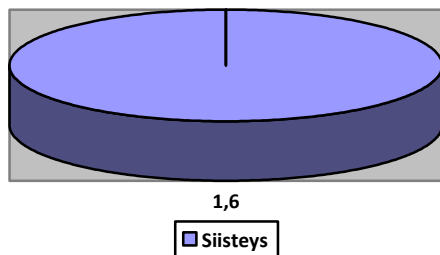
Kaavio 1. Henkilökunta

Henkilökunta on toiminut pääosin erittäin hyvin ja hyvin. Kaavion perusteella on havaittavissa vaihtelevuutta asiantuntevuuden sekä tavoitettavuuden palkeissa. Asiantuntevuuteen vaikutti yksittäiset tiedot historiasta ja tietotekniikasta. Asiakkaat olivat kuitenkin avoimissa vastauksissaan lisänneet saavansa kattavaa tietoa historiasta oppaalta, Kerstin Ilanderilta. Oppaana toimiva Kerstin Ilander saikin paljon kiitosta myös suullisessa palautteessa paikanpäällä. Tietotekniikassa oli asioita, joihin ei pystytty heti vaikuttamaan, kuten

internetyhteyden toimimattomuus. Asiantuntevuuteen vaikutti myös opastus, joka toimii Mustion Linnassa saumattomasti. Henkilökunta on perehdytetty hyvin, jotta asiakas saa mahdollisimman hyvää palvelua.

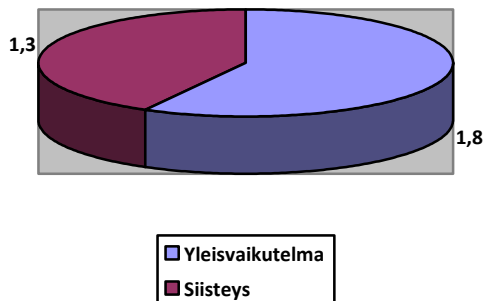
Majoitustilat ovat vanhoissa rakennuksissa ja osa vastauksista tukivat jo tiedettyjä ongelmakohtia. Vastauksissa tuli esille majoitustilojen lämpötilojen vaihtelevuus. Lämpötilojen vaihtelut vaikuttavat paljon vanhoihin rakennuksiin ja talvella on kylmä ja kesällä on kuuma. Rakennuksiin ei kuitenkaan voida rakentaa hienoja ilmanlämpöpumppuja sen historiallisuuden vuoksi. Valaistusta harmiteltiin liian hämäräksi ja televisiota liian pieneksi.

Kaaviossa 2. esitetään huoneiden siisteyttä. Huoneiden siisteyteen oltiin hyvin tyytyväisiä. Pieniä yksittäisiä huomautuksia tuli wc-tilasta ja sängyn petauksesta. Avoimista vastauksista selventyi lisäksi että siivous tehtiin heti, kun asiasta ilmoitettiin. Suurin osa käyttäjistä oli tyytyväisiä huoneisiinsa.



Kaavio 2. Huoneiden siisteys.

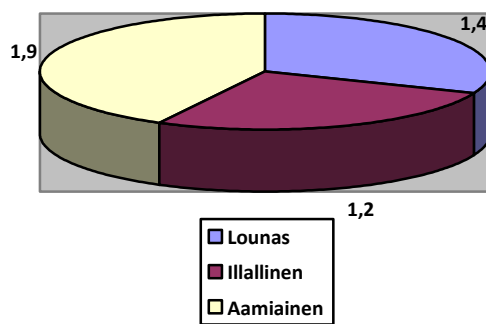
Kokoustilat ovat tärkein tila kokousasiakkaille. Kokoustiloista tulikin paljon asioita esille. Suurimman osan ajastaan kokousasiakkaat viettävät tilassa. Kaaviossa 3. ovat keskiarvot asiakkaiden valinnoista.



Kaavio 3. Kokoustilat

Siisteyden ylläpito on tärkeä osa asiakkaiden viihtyvyyttä ja Mustion Linnan kokoustiloissa sen huomaa. Asiakkaat ovat erittäin tyytyväisiä kokoustilojen siisteyteen, joitakin huomauksia tuli tavaroiden järjestyksestä tilassa. Yleisvaikutelmaan vaikutti kokoustilojen erilaisuus. Kokoustilat Talli eli vanha hevostalli, Makasiini eli vanha viljamakasiini ja Paanutalo eli vanha työväenasunto ovat muokattu loistaviksi kokoustiloiksi, Paanutalossa on myös hotellihuoneita ja Kulinaarinen Akatemia. Kokoustilojen erilaisuus toi positiivisia kommentteja, vanhojen rakennuksien huonompiin puoliin kuuluivat lämpötila sekä wc-tilojen määrä.

Ruoka valmistetaan mahdollisuuksien mukaan lähi- ja luomutuotteista. Ruoka saikin kyse- lyssä erittäin hyvää palautetta. Kaaviossa 4. ovat keskiarvot asiakkaiden mielipiteistä lounaaseen, illalliseen ja aamiaiseen.



Kaavio 4. Ruoka

Lounas tarjotaan ravintolassa pöytiin tarjoiltuna. Alkuruokana on pieni keitto tai salaatti ja pääruokana lihaa tai kalaa. Lounaan raaka-aineisiin oltiin erittäin tyytyväisiä. Lounaalla käytetään raaka-aineita, kuten ankankoipi cōnfit ja possunniska. Illallisen kokonaisuudesta tuli paljon kehuja. Palvelu ja ruoka loivat yhdessä mahtavan illallisen ja tunnelman. Vaikka asiakkaille aina kerrotaan pääraaka-aineiden alkuperä tuli vastauksissa ilmi että haluttaisiin tietää vielä enemmän siitä, miksi juuri nämä ruoat on valittu illalliselle. Mielipiteet aamiaisesta vaihtelivat eniten. Aamiaisella tarjolla lämpimänä syötävänä on ainoastaan luomupuuroa. Muutama jäikin kaipaamaan perinteistä englantilaista aamiaista kuten pekonia ja munakokkelia. Monet kuitenkin arvostivat luomu ja lähiruokaa joka on aseteltu kauniisti kiviastioille. Erityisruokavalioiden huomioimiseen suhtauduttiin myös erittäin positiivisesti. Yrityksessä on vähän työntekijöitä ja tarjoilijat muistavatkin hyvin asiakkaat, joten erityisruokavalioiden huomioiminen on erittäin hyvin hoidettu.

## 4.2 Kyselyn toimivuus

Kysely tehtiin alun perin sähköiseen muotoon. Kun se ei tuottanut tulosta, lisättiin rinnalle paperiversio. Asiakkaat ottivat mielellään vastaan paperiversion ja asiakkaiden mielenkiinto vastata kyselyyn kasvoi. Kysely tehtiin suomen- ja ruotsinkielellä. Jonkin verran oli myös englanninkielisiä asiakkaita ja heiltä jäikin vastaukset saamatta kun olin tehnyt kyselyn vain kotimaisilla kielillä.

Sähköisessä kyselyssä tuli myös vastaan teknillinen ongelma. Huomasin että monet jättivät vastaamatta muutamiin kysymyksiin ja yritinkin laittaa kysymykset pakollisiksi, mutta tämä toteutus ei toiminut ollenkaan. Asiakkaat eivät pystyneet enää tekemään kyselyä vaan se jämähti ensimmäisiin kysymyksiin eikä siitä päässyt enää eteenpäin. Nopeasti palautetta asiakkailta saatuani poistinkin vastausten pakollisuuden.

Kyselystäni jäi puuttumaan ohjeistus, miten kysely on suunniteltu täytettäväksi. Vastaajat olivat kuitenkin ymmärtäneet itsenäisesti kysymysten täydentämisen. Ohjeistus ja opastus olisi voinut tuoda enemmän mielipiteitä avoimiin kohtiin.

Joissain kysymyksissä olisi selvästi tarvinnut hieman tarkennusta. Huomasin, että muutamalle vastaajalle jäi epäselväksi kysymyksen tarkoitus eikä vastaus ollut täysin luotettava. Kysely pohjautui kuitenkin pääosin tärkeisiin aiheisiin ja suurin osa ymmärsi kysymysten tarkoituksen.

## Pohdinta

### 4.3 Johtopäätökset

Asiakastyytyväisyyskyselyn tekeminen Mustion Linnaan oli erittäin mielenkiintoista. Asiakkailta, vaikka otos oli pieni, tuli hyvin esille erilaisia mielipiteitä palvelusta. Asiakkaan näkökulmasta tulevia kehitysehdotuksia onkin erittäin hyvä kuunnella, jotta palvelun tasoa saadaan nostettua entisestään.

Asiakkaat ovat pääosin erittäin tyytyväisiä palvelun toimintaan sekä koko kokonaisuuteen kokousten ja majoittautumisen osalta. Monilla asiakkailla oli paljon kiireisempi aikataulu ja vapaa-aikaa jäi vähän. Vastauksista myös huomaa, mihin asioihin tulisi keskittyä jatkossa enemmän ja missä on jo hyvä pohja nousta vain ylöspäin. Vaikka asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä palveluihin, oli heidän päätarkoituksensa kuitenkin kokouksen pitäminen. Kokoustilan toimivuuden tärkeys on kokousasiakkaille ensisijaista. Kokoustilojen päivittäminen tähän päivään olisi erittäin tärkeää asiakassuhteiden ylläpitämisen vuoksi.

Ruoalla on erittäin suuri merkitys asiakkaiden jaksamiseen ja keskittymiseen. Asiakkaiden kiireinen aikataulu vaikutti jonkin verran lounaaseen, joka on kokonaan pöytiin tarjoiltua. Kokousten venymiset vaikuttivat asiakkaiden aikatauluun ja tarjoilun täytyi olla lounaalla todella ripeää. Asiakkaille ehdotettiin välillä että lounaskahvi viedään jo valmiiksi kokoustilaan, ettei asiakkaiden aikataulu veny enempään. Asiakkaille olikin tärkeää, että ravintolassa osattiin huomioida heidän tarpeensa erityisen hyvin.

Mustion Linnan ravintolassa käytetään erittäin paljon lähi- ja luomuruokaa. Tämä tuo asiakkaille lisää arvostusta ruokatuotteisiin. Tuotteista myös kerrotaan asiakkaalle, jotta tuodaan esille pienyrittäjiä ja yhteistyökumppaneita. Ruokien alkuperän tuntemus näyttääkin olevan nykyään entistä enemmän tärkeää kuluttajille.

Historiallisessa paikassa asiakkaat odottavat henkilökunnalta lisä elämysten tuottamista. Vaikka asiakkaiden päätarkoitus oli kokouksen pitäminen ja sen onnistuminen, odotetaan palvelulta vieläkin enemmän. Palvelun, alueen ja historian merkitys on niin suuri että siitä halutaan tietää enemmän. Elämyksien tuottaminen tuo asiakkaille lisää muistoja.

#### 4.4 Tuloksiin pohjautuvia kehittämis ehdotuksia

Tuloksissa annettiin pääasiassa positiivista palautetta, mutta osittain myös kehittävää. Kyselyn vastauksista ja asiakkaiden suullisesta kommentoinnista tuli esille, että erityisesti pimeään vuodenaikaan olisi hyvä saada puistoon lisävalaistusta ja opastuksen selkeyttämistä huoneiden sijainteihin. Valaistus on kohdistettu paljon patsaisiin ja rakennuksiin, kulkureitit jäävät pimentoon pimeään vuodenaikaan. Vastauksissa tuotiin esille myös hyviä kehitysideoita kokoustiloja varten.

Alueelle olisin erittäin hyvä saada lisävalaistusta, jotta kulkutiet olisivat paremmin näkyvillä. Rakennukset sijaitsevat vähän matkan päässä toisistaan ja vieraalla alueella on vaikea kulkea. Valaistuksen saaminen alueelle ei kuitenkaan ole niin helppoa, kun alue on historiallinen ja museovirasto on mukana monessa muutostyössä. Opastekylttien tärkeys on suuri asiakkaille, jotta rakennukset löytyvät helposti. Alue on yksityisessä omistuksessa, mutta silti historiallinen merkitys niin suuri, että pieniltäkin tuntuvat muutokset täytyy ensin käydä museoviraston kanssa läpi. Haastattelin Mustion Linnan varatoimitusjohtaja Taina Sillander-Grönroosia ja hänellä oli erittäin hienoja ajatuksia kokoustiloihin. Pienet asiat vaikuttaisivat paljon asiakkaisiin ja kokouksen toimivuuteen. Alueelle olisi hyvä laittaa näkyvälle paikalle opastetaulu missä olisi alueen kartta sekä kokousryhmän nimi ja heidän kokoustilansa. Asiakkaat saapuvat alueelle eri aikoihin ja osa myös myöhässä. Asiakkailla on monesti hieman kiireinen tilanne, kun ovat myöhässä. Aikaa voi kulua turhaan erittäin paljon oikean kokoustilan löytämiseen sekä mahdollisesti myös vastaanoton etsimiseen.

Opasteista olisi hyvä saada digitaaliset. Esimerkiksi käyttöön tulisi uusinta teknologiaa olevat digitaaliset Info-TV:t. Välimatkat alueella on pitkät ja digitaalisilla opasteilla pystyttäisiin reaaliaikaisesti vaihtamaan tietoa opasteisiin. Kokoustilojen oviin, sekä alueen pääportilla digitaalinen opastus olisi järkevää. Kesäsesongin aikana, kun on vähemmän kokousasiakkaita ja paljon matkailijoita, voisi alueen digitaalisilla ruuduilla olla esimerkiksi, tietoa kesän tapahtumista, ravintolan aukioloajat tai kausisuosituksia. Kokoustilojen ollessa poissa käytöstä voisi ruuduilla pyöriä muun muassa kuvia ja informaatiota kokoustilasta. Ohikulkevat mahdolliset asiakkaat näkisivät tilasta jo hieman tietoa. Kaikki tiedot pystyttäisiin laittamaan yhdestä paikasta, esimerkiksi vastaanotosta jokaiseen tauluun.

Tekniikka kaipaa kehitystä Mustion Linnan kokoustilassa. Osassa tilassa on videotykit, mutta niitä ei ole kaikissa ja tämä tuottaakin haastavuutta, kun tarvitsee siirrellä irrallaan olevia tykkeitä aina tilasta toiseen. Videotykin vieminen ja asentaminen vie henkilökunnalta oman aikansa. Jokaiseen tilaan olisi hyvä saada kiinteät videotykit. Asiakkaat haluavat monesti käyttää esimerkiksi Talli-kokoustilassa kaikkia neljää eri tilaa ja näissä olisi hyvä



olla videotykit jo valmiina. VHS:n laitteistot ja televisiot voitaisiin päivittää kiinteisiin videotykkeihin.

Tekniikkaa vaikuttaa hyvin paljon kokouksen sujuvuuteen. Suurimmalla osalla asiakkaista on kannettavat tietokoneet, tablet-tietokoneet ja älypuhelimet. Internetin toimivuus onkin suuri haaste Mustiolla. Alueelle olisi hyvä saada valokuituverkko, joka on kattava ja erittäin toimiva ja nopea. Kokousasiakkaiden ei tarvitsisi käyttää aikaa yhteyden saamiseen vaan he pystyisivät toimimaan sujuvasti monien internet-yhteyttä tarvitsevien laitteiden kanssa.

#### **4.5 Oma oppiminen**

Aloitin opinnäytetyön suunnittelun jo keväällä vuonna 2013. Monia vaikeuksia tulee helposti opinnäytetyötä tehdessä. Kaikkein ei pysty etukäteen varautumaan, mutta vaikeuksista on vain päästävä yli. Aloitin opinnäytetyön kyselyn tekemisen toiselle yritykselle ja valitettavasti tämän yrityksen vuokrasopimus päättyi ja tilalle tuli uusi ravintoloitsija. Tämän vuoksi asiakkaille ei voinut lähettää kyselyitä. Kyselyiden tarkoituksena olisi ollut kuitenkin asiakastoiminnan kehittäminen ja kehittämistä ei olisi enää pystytty tekemään ja asiakkaat olisivat voineet hämmentyä kyselyn tekemisestä. Tämä tilanne pysäytti oman tekemiseni kokonaan ja pitkään mietin prosessia vain mielessäni.

Sain itse uuden työpaikan Mustion Linnasta ja kysyinkin, jos voisin tehdä kyselyn heille. Kyselyn tekemiseen meni oma aikansa ja olin erittäin kiitollinen Niko Tuomiselle joka kävi minun kanssani läpi kyselyn laatimista ja auttoi kyselyn saamisen valmiiksi. Mustion Linnassa on tehty aikaisemmin opinnäytetyökysely asiakkaille yleisesti ja mietimme yhdessä, mihin osa-alueeseen halutaan saada asiakkailta mielipiteitä. Kokouspalvelut ja kokousasiakkaat ovat iso osa Mustion Linnan toimintaa ja päädyimme siksi tähän aiheeseen. Kyselyn saaminen valmiiksi oli iso osa opinnäytetyötäni ja tavoitteenani olikin saada paljon vastauksia, joita pääsen tulkitsemaan ja joista on paljon hyötyä yritykselle. Kyselyiden valmistuttua olin hieman passiivinen kirjoitustyössäni. Kirjoitustyöni jäikin aivan viimeiseen hetkeen. Onneksi opettajaltani tuli tärkeää ohjausta kirjoitustyön.

Tein kyselyn ensimmäisen version Webropolin avulla ja tähän sain vähän vastauksia. Tarkoitukseni oli saada asiakkaiden sähköpostiosoitteita, mihin voin kyselyn lähettää. Kuitenkin niitä tuli niin vähän, joten vaihdoin kyselyn paperiseen versioon. Kyselyn pystyinkin antamaan asiakkaille suoraan henkilökohtaisesti heidät nähdessään ja monet olivatkin paljon mielekkäämmin vastaamassa, kun sain kerrottua heille kyselyn tarkoituksesta. Kyselyitä oli myös kokoustiloissa, joista asiakkaat saivat otettua kyselyn ja vastattua siihen.

Yllätyin itsekin, kuinka suuri työ kyselyn laatiminen on. Kyselyyn kuului monta kohtaa ja oli tarkkaan mietittävä miten kysymykset esittää, jotta niihin saadaan asiaa koskevia vastauksia mitä pystytään käyttämään hyväksi tulevaisuudessa. Kysely olisi toisaalta voinut olla hieman lyhempi, jotta asiakkaat olisivat jaksaneet siihen paremmin vastata. Kokousasiakkaat ovat kuitenkin suuri asiakasryhmä, joka näkee alueelta paljon. Halusin saada myös tietoa heidän ajastaan Mustion Linnassa.

Majoittuvilta kokousasiakkailta saa paljon informaatiota, sillä he viettävät alueella paljon aikaa ja näkevät ja kokevat melkein jokaisen palvelun mitä Mustion Linna tarjoaa. Mustion Linnassa näkee hienosti, kuinka perehdytetty henkilökunta toimii asiakkaiden kanssa saumattomasti. Työyhteisössä tuettiin ja autettiin myös opinnäytetyöni tekemisessä ja se tuki oli tärkeää. Kun sain tehtyä työni esitysvalmiuteen, kävin esittelemässä opinnäytetyöni myös Mustion Linnassa. Sain heiltä hyvää palautetta työni johdosta ja he käyttävätkin kyselyäni lyhennettynä jatkossa asiakastytytyväisyyden mittaamiseen.

## Lähteet

Brännare, R., Kairamo, H., Kulusjärvi, T. & Matero, S. 2005. Majoitus- ja matkailupalvelu. 4. painos. WSOY. Helsinki.

Dreamdo. Go Inn -ravintolat. Luettavissa: <https://dream.do/fi/dreams/dream/historia-ja-perint%C3%B6/posts/11013> Luettu: 8.5.2015

Ellit. 2010. Mustion Linna – Kartanoromantiikkaa koko rahalla. Luettavissa: <http://ellit.fi/matkailu/kotimaa/mustion-linna-kartanoromantiikkaa-koko-rahalla>. Luettu: 9.5.2015

Guestback. Asiakastyytyväisyyskysely muuttunut aktiiviseksi asiakaskokemuksen mittamiseksi. Luettavissa: <http://www.questback.com/fi/asiakastyytyvaisyyskysely>. Luettu: 11.5.2015

Grönroos, C. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. 3. uudistettu painos. WSOY. Helsinki.

Grönroos, M. 2006. Mahdollisuuden aika – kohti virtuaalista organisaatiota. 3. uudistettu painos. Tammer-Paino Oy. Tampere.

Happy or not. Luettavissa: <http://www.happy-or-not.com/fi/> Luettu: 8.5.2015

Historiikki. Mustion Linnasta ja ruukista.

Hänninen, J. 2013. Konkurssit lisääntyneet neljänneksellä matkailu- ja ravintola-alalla. Luettavissa: <http://www.hs.fi/talous/a1385433633988>. Luettu: 9.5.2015

Härö, M., Ijäs, T., Ekström, B., Västra Nylands regionplansförbund & Läntisen Uudenmaan seutukaavaliitto. 1993. Kulturhistorisk inventering av byggnader och landskap in Västra Nyland. Ruotsinkielinen painos. Västra Nylands regionplansförbund.

Lightspeed, 2014. How does restaurant music choice affect customer behaviour? Luettavissa: <http://www.lightspeedpos.com/blog/2015/05/how-does-restaurant-music-choice-affect-customer-behaviour/>. Luettu: 30.5.2015

Krank, A. 2014. Ilmapiiri innostaa kokousvieraita. Kokouspaikat.com. Luettavissa: <http://www.kokouspaikat.com/artikkelit/65/Ilmapiiri-innostaa-kokousvierasta>. Luettu: 2.5.2015

Kielijelppi. Mikä kokous on? Luettavissa: <http://www.kielijelppi.fi/puheviestinta/mika-kokous-on>. Luettu: 29.4.2015

Korkiakoski, K. & Löytänä, J. 2014. Näkökulmia asiakaskokemuksen mittaamiseen. Luettavissa: <http://www.asml.fi/blogi/nakokulmia-asiakaskokemuksen-mittamiseen/>. Luettu: 12.5.2015

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijä. 5. uudistettu painos. Karisto Oy. Hämeenlinna

Littman, M. 2013. What to Expect From Hotel Room Service Now. Luettavissa: <http://www.entrepreneur.com/article/227435>. Luettu: 3.5.2015

Mustion Linna. Luettavissa: <http://www.mustionlinna.fi/fi/>. Luettu: 28.4.2015.

Restaurant engine. 5 Ways to Deliver Excellent Customer Service at Your Restaurant. Luettavissa: <http://restaurantengine.com/deliver-excellent-customer-service/>. Luettu: 30.5.2015

Seita. 2015. Valokuvia Mustion Linnan alueelta. Nähtävissä: <http://seitakuvia.blogspot.fi/2015/04/lumilta-kukkivaan-puutarhaan.html>. Nähty: 9.5.2015

Sillander-Grönroos, T. 2015. Mustion Linnan varatoimitusjohtajan haastattelu. 4.5.2015

Taloussanomat. 2015. Luettavissa: <http://www.taloussanomat.fi/dna/2015/01/20/asiakastyytyvaisyys-on-tie-menestykseen/2015695/325>. Luettu: 6.5.2015

Ykköslohja. 2014. Luettavissa: <http://www.ykkoslohja.fi/?q=node/6214>. Luettu: 8.5.2015

## Liitteet

### Liite 1. Mustion Linnan asiakastyytyväisyyskysely



### Mustion Linnan asiakastyytyväisyyskysely

Hei,

opiskelen Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa restonomiksi ja työskentelen Mustion Linnassa tarjoilijana. Teen opinnäytetyönäni asiakastyytyväisyyskyselyn majoittuville kokousasiakkaillemme. Olisin kiitollinen, jos teiltä löytyisin noin 15 minuuttia aikaa vastata kyselyymme.

Haluamme kehittää toimintaamme ja siksi arvostamme mielipidettänne.

Jokaisen vastaajan kesken arvomme kolmen ruokalajin illallisen kahdelle ravintolassamme. Jätättehän viimeiselle sivulle yhteystietonne, mikäli haluatte osallistua arvontaan. Yhteystietoja ei luovuteta ulkopuolisille.

Kiitos mielipiteistänne jo etukäteen!

Odotuksenne ja opasteet

1. Millainen mielikuva Teillä oli Mustion Linnasta ennen saapumistanne?
2. Vastasiko Mustion Linna odotuksianne? Millä tavoin?
3. Miten koette opasteiden ja liikkuvuuden selkeyden Mustion Linnan alueella?

## **Henkilökunta**

4. Miten Teitä opastettiin henkilökunnan taholta Mustion Linnan alueella liikkumisen suhteen?

5. Miten henkilökunta otti Teidät vastaan Mustion Linnassa?

6. Kuinka asiantuntevaa henkilökuntamme oli?

Vastausvaihtoehdot

1. Erittäin 2. Hyvin 3. Vähän 4. Ei ollenkaan 5. Ei mielipidettä

7. Kuinka palveluultista henkilökuntamme oli?

Vastausvaihtoehdot

1. Erittäin 2. Hyvin 3. Vähän 4. Ei ollenkaan 5. Ei mielipidettä

8. Oliko henkilökunta tavoitettavissa tarvittaessa?

Vastausvaihtoehdot

1. Erittäin hyvin 2. Hyvin 3. Huonosti 4. Erittäin huonosti 5. Ei mielipidettä

## **Majoitustilat**

9. Missä huoneessa yövyitte?

10. Mielipiteenne huoneesta?

11. Miten arvioisitte huoneen siisteyttä?

1.Erittäin siistiä 2.Hyvin siistiä 3.Kohtalaisen siistiä 4.Erittäin likaista 5.Ei mielipidettä

12. Jäittekö kaipaamaan huoneestanne jotain? Mitä?

## **Kokoustilat**

13. Missä kokoustilassa kokouksenne järjestettiin?

Talli

Makasiini

Paanutalo

14. Yleisvaikutelmanne kokoustilasta?

1. Erittäin hyvä 2. Hyvä 3. Huono 4. Erittäin huono 5. Ei mielipidettä

15. Miten arvioisitte kokoustilan siisteyttä?

1. Erittäin siistiä 2. Hyvin siistiä 3. Kohtalaisen siistiä 4. Erittäin likaista 5. Ei mielipidettä

16. Jätttekö kaipaamaan kokoustilasta jotain varustusta? Mitä?



## **Ravintola Linnankrouvi/Ruoka**

17. Mielipiteenne ravintola Linnankrouvista?

18. Mikäli Teillä oli jokin erityisruokavalio, miten teidät huomioitiin?

19. Mielipiteenne ravintola Linnankrouvin lounaistamme?

1.Erittäin hyvä 2.Hyvä 3.Kohtalainen 4.Heikko 5.Ei mielipidettä

20. Mielipiteenne ravintola Linnankrouvin illallisestamme?

(Mikäli teillä oli illallinen Mustion Linnassa kokousaikanaanne)

1.Erittäin hyvä 2.Hyvä 3.Kohtalainen 4.Heikko 5.Ei mielipidettä

21. Mielipiteenne Ravintola Linnankrouvin aamiaisesta?

1.Erittäin hyvä 2.Hyvä 3.Kohtalainen 4.Heikko 5.Ei mielipidettä

22. Mielipiteenne lounaan ja illallisen juoma/ viinivalinnoista?

1.Erittäin hyvä 2.Hyvä 3.Kohtalainen 4.Heikko 5.Ei mielipidettä

23. Vapaa kommentti

24. Kiitos palautteestanne!

Lisätkää vielä yhteystietonne illallislahjakortin arvontaa varten

Nimi

Sähköposti

Yritys / Organisaatio

25. Voimmeko jatkossa lähettää teille Mustion Linnan uutiskirjeen sähköpostitse?  
(Lähetämme uutiskirjeen noin 5 kertaa vuodessa)

Kyllä \_\_\_\_\_

Ei \_\_\_\_\_

## Liite 2. Avoimet vastaukset kyselyyn

Taulukko 1. Odotuksenne ja opasteet

Mielikuva Mustion Linnasta ennen saapumista	Kaunis paikka. Ei mielikuvaa. Positiivinen. Vanha kartano. Historiallinen. Arvokas. Perinteinen. Mielenkiintoinen ympäristö. Kotimaisuus. Laadukas palvelu. Jännittävä.
Vastasiko Mustion Linna mielikuvaanne	Ylitti odotukset. Viihtyisämpi. Kaunis idyllinen paikka. Erinomainen ruoka. Palvelun taso erinomainen.
Opasteet ja liikkuvuus	Opasteet olivat riittävät. Juoksupolut voisivat olla paremmin merkityt. Hotellihuoneiden parkkiin epämääräiset opasteet. Sisäänkäynteihin selkeämmät opasteet. Hämärä valaistus.

Taulukko 2. Henkilökunta

Miten henkilökunta opasti teitä?	Kartan avulla. Ei opastusta. Ystävällisesti. Hyvin. En tarvinnut opastusta. Opastettiin paikan päälle kokoustilaan.
Miten henkilökunta otti teidät vastaan?	Hyvin. Ystävällisesti. Miellyttävästi, mutta asioita jäi epäselväksi. Loistavasti. Ei yksilöllistä, kun oli iso ryhmä.
Asiantuntevuus	Hyvin. Opas oli erittäin asiantunteva. Ei valittamista. Riittävän asiantuntevaa. 100% hyvä.
Palvelualttius	Erittäin. Hyvin.
Tavoitettavuus	Hyvin.

Taulukko 3. Majoitustilat

Mielipide huoneesta	Siisti. Valoisa. Miellyttävä. Ohuet seinät. Kaunis. Rauhallinen. Kylmä. Tilava. Toimiva. Kodikas. Hyvät näköalat. Romanttinen. Hiljainen. Tyydyttävä. Tunkkainen. Kylpyhuone kaipaisi päivittämistä. Ilmava. Valoisa.
Huoneen siisteys	Erittäin siistiä. Likainen WC. Hyvin siistiä.
Puutteet	Suihkuletku. Kenkälusikka. Minibaari. Ilmastointi. Hyttysverkko. Vessaharja. Lisävaloa. Lisääaikaa huoneessa oleskeluun. Kylpyhuoneen lattialämmitys. Vaateripustimia.

Taulukko 4. Kokoustilat

Yleisvaikutelma kokoustilasta	Toimiva. Valoisa. Erilainen. Ampiaiset sisätiloissa tuo harmillista jännitystä luentoihin. Avara. Hyvä valaistus. Ei kaikumista. Tekniikka toimi ongelmitta.
Kokoustilan siisteys	Siisti. Erittäin siisti.
Jättekö kaipaamaan kokoustilasta jotain?	Post-it –lappuja. Mustia tusseja. Toimivampaa ilmastointia. Lisää wc-tiloja. Toimivampi wlan. Kiinteää videotykkiä kaikkiin kokous tiloihin. Lämmitystä. Lisää jatkojohtoja. Lämpöä.

Taulukko 5. Ravintola Linnankrouvi/ruoka

Mielipide ravintola Linnankrouvista	Erittäin hyvä. Ihastuttava. Sopii miljööseen. Positiivinen kokonaiskuva. Maanläheinen. Ympäristöön sopiva. Viihtyisä. Kodikas. Täynnä ollessaan kovin äänekäs.
Erityisruokavalioiden huomioiminen	Seurueessa huomioitiin hyvin. Todella hyvin, muistettiin vielä seuraavana päivänä ilman sanomista. Erittäin hyvin.
Mielipide lounaasta	Maku erinomainen, mutta niukka annos. Herkullista, tarjoilu nopeaa ja vähäeleistä. Kylmä keittolounas olisi ollut parempaa lämpimänä kylmänä sadepäivänä. Herkullista, hieman erilaista ruokaa. Ystävällinen henkilökunta. Hyvät raaka-aineet. Pettymys, ”kalapuikkoja”, kasviksia olisi saanut olla enemmän.
Mielipide illallisesta	Erinomaista, mutta hieman liian ”ranskalaisen” niukka. Herkullista. Kauniit annokset. Tarjoilu sujui hyvin (tarjoilun rytmitys). Maalaisleipä erinomaista ostin myös mukaan. Palvelu ensiluokkaista. Ruoka erittäin hyvää. Illallinen saunalla oli loistava.
Mielipide aamiaisesta	Kaipasin munakasta. Kohtalainen. Ihana. Tuoreet raaka-aineet. Lähiruokaa. Puuro oli täydellistä. Kauniisti esillä.
Mielipide ruokajuomista	Hyvin valittu. Erittäin hyvin ateriaan sopivat viinit. Laadukasta.

Taulukko 6. Vapaa kommentti

Vapaa kommentti	<p>Ympäristöstä huomaa, että siitä pidetään hyvää huolta, on parantunut vuosien aikana. Upea paikka, hieno opastuskiertos. Viihdyin erittäin hyvin aika vain oli hyvin lyhyt. Kiitos erittäin hienosta vierailusta. Järjestelyt toimivat erinomaisesti. Olemme käyneet useita vuosia, aina positiivinen kokemus, palvelu, ruoka ja ympäristö. Kiitos paljon. Tilaisuutemme onnistui hyvin. Upea kaunis ympäristö! Paikallisten tuotteet ja elintarvikkeet näyttävästi esillä. Kiitokset Niko Tuomiselle. Todella ihana paikka ja nautinnollinen kokemus. Suosittelen ehdottomasti ja tulen uudelleen. Tänne pitää tulla perheen kanssa myöhemmin uudestaan picnicille puistoon jäi mieli kaipaamaan. Kaikki toimi hyvin. Suuri kiitos Filip Linderille, joka tuli tapaamaan meitä illalla. Oli oikein miellyttävä käynti. Miljöö on upea.</p>
-----------------	---

### Liite 3. Webropolin kautta vastanneiden vastaukset

Asiakastyytyväisyys kysely Mustion Linnasta

1. Millainen mielikuva Teillä oli Mustion Linnasta ennen saapumistanne?

Vastaajien määrä: 17

- Hieno paikka
- Kaunis, historiallinen paikka
- Arvokas ja tunnelmallinen paikka jossa ruoka on todella hyvää
- Ei minkäänlaista
- Hyvä mielikuva, joka pohjautui aikaisempiin kokemuksiini.
- Mystinen. En ollut kuullut paikasta keltään mitään kommentteja. Verkkosivuilta kävin katsomassa vain ajo-ohjeet ennakoon. Odotin jotain erilaista
- En ehtinyt hirveästi tutustumaan. Yleensä olemme käyttäneet korkeatasoisia kokoustiloja keskusta-alueiden ulkopuolelta.
- Pidin paikkaa korkeatasoisena kokouspaikkana ja erityisesti olin kuullut ravintolan ruokien olevan herkullisia!
- Ei minkäänlaista.
- Kokemuksen perusteella (tosin yli 10 vuoden takaa) odotin ammattitaitoisesti hoidettuja järjestelyjä. Eli mielikuvani oli hyvin positiivinen.
- Nettisivujen perusteella vaikutti idylliseltä paikalta.
- Tasokas paikka, jolla on oma historiansa suomalaisessa teollisuudessa. Viihtyisät ravintolat, toimivat kokoustilat, hyvä keittiö.
- Ei minkäänlaisia.... Odotin ehkä linnaa...
- Laadukas, erilainen kuin muut. kaunis miljöö. Erityisen hyvä ja tasokas ruoka
- Olen tuonut Mustioon useita Fazer Food Servicesin ryhmiä. Paikka oli siis tuttu. Osallistujat ovat olleet ihastuneita linnaan, luontoon ja ruokaan. Tallin yläkerta on myös viehättävä kokoustila.
- Ei mitään mielikuvaa.
- Kuvien perusteella odotin tunnelmallista ja vaikuttavan näköistä ympäristöä ja tiloja.

2. Vastasiko Mustion Linna odotuksianne? Millä tavoin?

Vastaajien määrä: 17

- Ylitti ne
- Kyllä vastasi. Puitteet olivat hienot, museokierros erittäin mielenkiintoinen.
- Ylitti odotukset. Ruoka oli vielä parempaa kun osasin kuvitellakaan, järjestelyt toimivat todella hyvin ja miljöö oli upea

- Odotuksia ei juuri ollut. Tai ehkä voisi sanoa, että odotin "tavanomaista", mutta ainakin ruoan suhteen odotukset ylittyivät moninkertaisesti.
  - Kyllä vastasi ja jopa ylitti. Ruoka oli jälleen kerran loistavaa ja linnakierros erittäin mielenkiintoinen
  - Ennakko-odotuksia ei juuri ollut. Mutta paikka oli todellakin erilainen kuin muut. Jotenkin mystinen ja aavemainen tunnelma
  - Vastasi hyvin. Kokoustilat olivat siisti, valoisat ja järjestykseltään tarpeisiimme toimivat. Majoitustilat miellyttävät ja ruoka maistavaa, sekä hyvä palvelu.
  - Vastasi. Majoitustilat olivat nykyaikaiset ja mukavat, museo oli todella vaikuttava (opastus erinomainen!) ja ruoka ylitti herkullisuudellaan kaikki odotukseni.
  - Kokoustilat olivat tarkoituksenmukaiset, majoitustiloissa oli aika viileää.
  - Vastasi ehdottomasti odotuksia ja jopa ylitti ne. Joustavuus oli erinomaista, esim. museokierros järjestyi spontaanisti. Kaikki järjestelyt sujuivat moitteettomasti. Ruoka oli erinomaista.
  - Vastasi kaikkia odotuksiani. Paikka oli viehättävä, palvelu oli hyvää ja kaikki käytännön järjestelyt toimivat hyvin.
  - Kyllä.
  - Koska ennakko-odotuksia ei ollut, olin varsin tyytyväinen.
  - Kyllä miljöö ja ruoka vastasivat. Kokoustilat olivat vanhanaikaisia ja kokoustarjoilut myös.
  - Ihan odotusten mukainen.
  - Vastasi, sillä odotin, että paikka sopii kahden päivän kokousteluun ja se soipi.
  - Vastasi. Tilat erinomaiset toimivuudeltaan ja tunnelmaltaan, Talli, ravintola, majoitus, sauna.
- Palvelu oli myös erinomaista, meillä oli muutamia lisäpyyntöjä päivän aikana, kaikkiin vastattiin ja tarpeitamme kuunneltiin.

### 3. Miten koette opasteiden ja liikkuvuuden selkeyden Mustion Linnan alueella?

Vastaajien määrä: 17

- Opasteiden lisäksi tarvitsi suullisia ohjeita
- Talvisaikaan oli ehkä hieman hankalaa illalla nähdä mistä tiet menivät, mutta liikkuminen onnistui kaiken kaikkiaan hyvin
- Aamulla saavuttaessa olin hieman eksyksissä ja olisin kaivannut selkeämmät opasteet siitä missä workshopimme on. Itse paikan opasteet olivat kyllä selkeät.
- Suht. ok.
- Toimivat



- Opasteet olivat hyvät. Ainoa alkuhämmennys oli se että mihin rakennukseen oli tarkoitus mennä ensin. Mutta opasteiden avulla perille kyllä löysi ihan hyvin
- Pimeässä hieman hakemista, mutta opasteet kyllä toimivat ja vastaanotosta vielä hyvät ohjeet kulkemiselle kruunasivat.
- Melko monimutkaista. Opasteita on paljon, mutta keskeinen ongelma varmasti se, että myös rakennuksia varsin paljon ja siten ensin oli vaikea hahmottaa missä mitäänkin on. Respasta huoneen luovutuksen yhteydessä neuvottiin kuitenkin selkeästi ja sen jälkeen ei ollut mitään ongelmaa.
- Hyvin selkeät, karttakin annettiin avuksi.
- Opasteet voisivat olla selkeämpiä. Esim. majoituspaikkaan opasteessa ei lukenut lainkaan Mustion Linna.
- Alueella oli helppo liikkua. Jos haluaisi, receptionin yhteyteen voisi laittaa esim. seinätaulun, jossa on kartta koko alueesta.
- eos
- Parkkipaikan löytäminen oli hankalaa. Löytyi ainoastaan perillä olevien lisäohjeilla. Pimeällä (lokakuussa) suunnistaminen vaikeaa ravintolasta/kokoustilasta majoitustiloihin, opastekyltit mahdoton nähdä.
- Ihan ok, vaikkakin parkkipaikan lähellä kartta ei ole kovin informatiivinen.
- Ihan ok. Ymmärrän kyllä, että esim. ulkomaalaiset voivat kokea paikan iltapimeässä aika pelottavaksi.
- Hyvin löysin perille kaikkiin paikkoihin.
- Tien vieressä olevalta alalta parkkipaikalta voisi olla ehkä vielä selkeämmin merkittynä missä suunnassa mikäkin rakennus on. Mutta muuten löysimme kaiken hyvin opasteiden avulla.

4. Miten Teitä opastettiin henkilökunnan taholta Mustion Linnan alueella liikkumisen suhteen?

Vastaajien määrä: 16

- Henkilökunta opasti mielellään ja selkeästi
- Neuvottiin lähinnä majoitustiloihin
- Respasta opastettiin huoneeseen.
- Erittäin hyvin. Respasta neuvottiin hyvin kulkeminen autolla ja jalan.
- Respassa esiteltiin kartan avulla.
- Todella hyvin. Ensimmäisenä aamuna henkilökohtaisesti käytiin näyttämässä missä kokous alkoi.
- Kartan avulla. 10+

- Erittäin hyvin. Huoneen vastaanottamisen yhteydessä ja sen jälkeen en neuvoja tarvinnutkaan.
- Riittävästi.
- Vastaanotossa opastettiin huolellisesti ja kartan avulla löysi paikat helposti.
- Henkilökunta neuvoi hyvin tarvittaessa.
- Suusanallisesti.
- En tarvinnut opastusta.
- En muista erityistä opastusta, mutta se ei ollut tarpeenkaan.
- En tarvinnut apua.
- Kysyessäni sain opastusta.

##### 5. Miten henkilökunta otti Teidät vastaan Mustion Linnassa?

Vastaajien määrä: 17

- Ystävällisesti
- Ystävällisesti
- Ei mitenkään, menin suoraan workshop tilaan
- Todella ystävällisesti!
- Ystävällisesti.
- Ystävällisesti ja ammattitaitoisesti
- Osa oli saapunut aiemmin. En huomannut erityistä vastaanottoa myöhemmin saapuneille.
- Ystävällisesti.
- Ystävällisesti.
- Erittäin ystävällisesti.
- Vastaanotto oli kohtelias ja ystävällinen. Hotelliin kirjautuminen oli nopeata.
- eos
- Ystävällisesti
- Hyvin.
- Ihan ystävällisesti. Olen juuri kiertänyt Tanskassa ja Ruotsissa. Siihen verrattuna asiakas voitaisiin vastaanottaa vielä sydämellisemmin.
- Hyvin.
- Hyvin!

6. Kuinka asiantuntevaa henkilökuntamme oli?

Vastaajien määrä: 9

- Riippuu asiasta. Ruokien suhteen erinomainen, lisäkysymyksiin osattiin vastata hyvin. Erääseen linnan historiaa koskevaan kysymykseen salihenkilökunta ei osannut vastata, mutta linnakierroksella opas osasi asiansa erinomaisesti, vastaukset tulivat kuin apteekin hyllyltä kaikkeen ja hän oli ihastuttavan innostunut!
- Erittäin asiantuntevaa. Mm. myytävistä tuotteista osattiin kertoa alkuperä jne.
- Erittäin asiantuntevaa.
- Erittäin asiantuntevaa. Ei mitään moitittavaa
- Opas oli erinomainen.
- Erittäin asiantuntevaa ja huomattavan ystävällistä.
- Riittävän.
- Hyvin asiantuntevaa. Erityiskiitos tarjoilijoille ruokien ja juomien esittelystä.
- Käsittääkseni henkilökunta oli ammattitaitoista.

7. Kuinka asiantuntevaa henkilökuntamme oli?

Vastaajien määrä: 15

	1 Erittäin	2 Hyvin	3 Vähän	4 Ei olen- kaan	5 Ei mieli- pidet- tä		Yhteensä	Keskiarvo
-	8	7	0	0	0	-	15	1,47

8. Kuinka palveluultista henkilökuntamme oli?

Vastaajien määrä: 8

- Hyvin palveluultista
- Oikein hyvin
- Ei moitittavaa.
- Erittäin palveluultista. Sain ylimääräisen voileipä välipalan välittömästi sitä pyydettyäni.
- Kaikki pelasi.

- Erittäin palveluultista. Kaikki toimenpiteet tehtiin välittömästi pyynnön jälkeen.
- Erittäin palveluultis henkilökunta. Jos kysymyksiin ei pystytty vastaamaan, niin asia selvitettiin saman tien.
- Hyvin palveluultista. Joka kerta pitäisi kyllä kertoa vähän tarinaa Mustion Linnasta, puistosta, historiasta, sillä tavoin luodaan elämyksiä.

9. Kuinka palveluultista henkilökuntamme oli?

Vastaajien määrä: 15

	1 Erit- tän	2 Hy- vin	3 Vä- hän	4 Ei ol- len- kaan	5 Ei mie- lipi- det- tä		Yhteensä	Keskiarvo
-	10	5	0	0	0	-	15	1,33

10. Oliko henkilökunta tavoitettavissa tarvittaessa?

Vastaajien määrä: 8

- Kyllä
- Iltapäivällä jouduimme ravintolassa hetken odotella ennen kuin meitä palveltiin.  
Muuten todella hyvä
- Kyllä. Vastaanotossa kävin muista poikkeavaan aikaan ja välittömästi sain palvelua.
- Oli.
- Ei ollut tarvetta.
- Aina tarvittaessa.
- Kyllä
- En tarvinnut apua joten arvioin sen mukaan että henkilökunta kyllä näkyi olevan paikalla.

11. Oliko henkilökunta tavoitettavissa tarvittaessa?

Vastaajien määrä: 15

	1 Erit- tään hy- vin	2 Hy- vin	3 Huo- nos- ti	4 Erit- tään huo- nos- ti	5 Ei mie- lipi- det- tä		Yhteensä	Keskiarvo
-	6	7	0	0	2	-	15	2

13. Mielipiteenne huoneesta?

Vastaajien määrä: 15

- Viehättävä ja toimiva. Kylppäri oli aika vanhanaikainen. Jos olisi kaksi henkilöä huoneessa olisi ollut ahdasta varmaankin.
- Perus ok huone, miinusta siitä, että suihkusta ei tullut lämmintä vettä (kova pakka-  
nen ja putket ilmeisesti jäässä) ja jouduin käymään suihkussa kollegan huoneessa.  
Lisäksi valaistus saisi olla kirkkaampi.
- Huone ei ollut samaa tasoa ympäristön kanssa. Olisi upeaa jos huoneet olisivat  
yhtä upeita kuin ympäristökin
- Oikein hyvä. Tosin aika kylmä oli, kunnes löysin termostaatin :)
- Suuri ja toimiva muuten mutta tv oli liian pieni huoneen kokoon nähden. Tekstejä oli  
vuoteesta vaikea nähdä.
- Yllättävän iso huone. Siisti mutta ehkä hieman viileä. Yläkerran kävelyäänät kuulu-  
vat
- Huone oli siisti ja mukava. Ikkunoiden eteen en rojhennut laittaa verhoja, kun olisi  
peittänyt sähköpatterit. Huone alakerrassa, joten hieman häiritsevää, että ikkunoita  
ei saanut peitettyä. Huoneessa oli saavuttaessa erittäin viileää ja ikkunoiden tiivistys  
vaatisi tarkastusta. Korjaantuu patteria säätämällä ja aamulla huone olikin jo läm-  
min.
- Miellyttävä. Hyvä kylpyhuone ja koko huone lämmin kovasta pakkasesta huolimatta.
- Ihan sopiva poikamiesboxi.
- Huone oli tilava, siisti ja hyvin varusteltu.
- Tilava, viihtyisä, riittävä perusvarustus. Eteiseen olisin toivonut erillistä kattovaloa,  
jälä nyt hieman hämäräksi.
- Siisti, mutta turhan viileä. Emme löytäneet lämmityksen säätöä mistään.
- Huoneet eivät vastaaa ihan ravintolan tasoa.

- Olin erittäin tyytyväinen.
- Erittäin tyytyväinen, kaunis ja tilava persoonallinen huone.

14. Miten arvioisitte huoneen siisteyttä?

Vastaajien määrä: 4

- Ei moittimista
- Erittäin siisti.
- Erittäin siisti.
- Kaikin puolin oli siisti ja hyväkuntoinen.

15. Miten arvioisitte huoneen siisteyttä?

Vastaajien määrä: 14

	Erit- tän siis- tiä	Hy- vin siis- tiä	Koh- ta- lai- sen siis- tiä	Erit- tän li- kais- ta	Ei mie- lipi- det- tä		Yhteensä	Keskiarvo
-	7	6	1	0	0	-	14	1,57

16. Jättekö kaipaamaan huoneestanne jotain? Mitä?

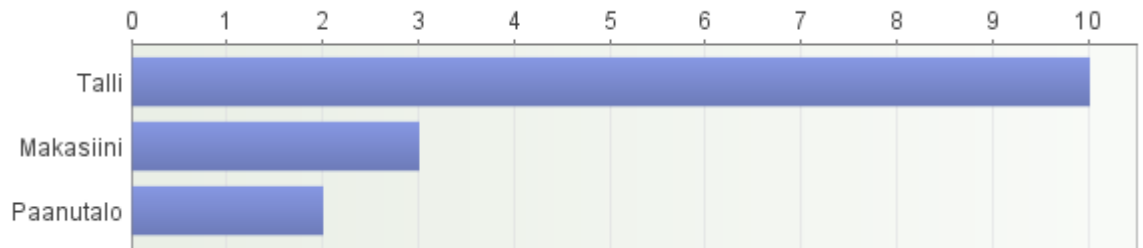
Vastaajien määrä: 12

- Hiustenkuivaaja oli pieni ja aika tehoton. Olisi mukavaa jos siellä olisi valmiiksi pullo vichyä.
- Vähemmän aittamajoitusfiilistä
- Suurempi tv
- kylpyamme
- En kaivannut mitään.
- Lisää lämpöä, mutta ulkona oli -15 C.
- Yhden yön yöpymisen aikana en jäänyt kaipaamaan mitään. TV:n kaukosäätimestä puuttuneet paristot tuotiin välittömästi.

- Valoa! Vaikka kaikki valot päällä, huoneessa oli hämärää.
- En yöpynyt tällä kertaa, mutta huoneiden sisustus on vanhanaikaista.
- Parempaa sänkyä.
- En jäänyt kaipaamaan mitään.

17. Missä kokoustilassa kokouksenne järjestettiin?

Vastaajien määrä: 15



18. Yleisvaikutelmanne kokoustilasta?

Vastaajien määrä: 8

- Ilmanvaihto ei ollut paras mahdollinen.
- Viihtyisä. Erikoinen
- Miellyttävä.
- Asiallinen, käytännöllinen
- Aluksi huone oli turhan viileä, mutta lisälämmittimet auttoivat.
- Yläkerta oli hieman kolkko, mutta alakerta oli oikein viihtyisä. Kovan pakkasen takia tila oli hieman viileä, mutta lisälämmittimet helpottivat.
- hieman nuhuinen ja vanhanaikainen, vanhat pöydät ja epämukavat tuolit, mutta ne antoi anteeksi kun maisemat oli kauniit ja tila erilainen kuin muut kokoustilat. Tilassa voisi olla erilaisia tuoleja erilaisia kokouksia varten esim. keinutuoleja ja räsymattoja ideointipalaveriä.
- Oikein sopiva tarkoitukseensa.



19. Yleisvaikutelmanne kokoustilasta?

Vastaajien määrä: 13

	1 Erittäin hyvä	2 Hyvä	3 Huono	4 Erittäin huono	5 Ei mie- lipi- det- tä		Yhteensä	Keskiarvo
-	6	7	0	0	0	-	13	1,54

20. Miten arvioisitte kokoustilan siisteyttä?

Vastaajien määrä: 3

- Erittäin siisti
- siistiä.
- Kynät, paperit yms. oli vähän sotkuisia.

21. Miten arvioisitte kokoustilan siisteyttä?

Vastaajien määrä: 14

	Erittäin siis- tiä	Hy- vin siis- tiä	Koh- ta- lai- sen siis- tiä	Erit- tän li- kais- ta	Ei mie- lipi- det- tä		Yhteensä	Keskiarvo
-	10	4	0	0	0	-	14	1,29

22. Jätttekö kaipaamaan kokoustilasta jotain varustusta? Mitä?

Vastaajien määrä: 6

- Ei mitään

- En.
- Ei tarpeita
- Pyysimme lehtiöitä, jotka tuotiinkin välittömästi.
- Ihmettelin kokoustilassa olevaa vanhanaikaista VHS-soitinta. Kelloa jäin kaipaamaan.
- En

### 23. Mielipiteenne ravintola Linnankrouvista?

Vastaajien määrä: 16

- Upea! Parempaa ei voisi toivoa!
- Viehättävä paikka, tosin aika kylmä (pakkasta reippaasti ulkona)
- Mahtava
- Loistava!
- Viihtyisä ja kodikas
- Viihtyisä. Erikoinen
- Erittäin miellyttävä. Aito tuli takassa kruunasi.
- Mahtavaa ruokaa! Oli vierailun paras anti ehdottomasti !
- Ruoka oli erinomaista, mutta ravintolasalissa oli kylmä.
- Viihtyisä ravintola.
- Erinomainen ruoka. Annokset olivat todella herkullisia ja kauniita.
- Viihtyisä!
- Kaunis, miellyttävä ja hyvää ruokaa. Taustamusiikki huonoa. Ruoasta pitäisi kertoa vielä enemmän, mistä tulee, miksi keittiömestari valinnut nämä raaka-aineet jne. Nämä jää mieleen. Juomissa pitäisi olla enemmän alkoholittomia vaihtoehtoja, mutta ei mitään tavallisia limsoja vaan jotenkin erilaisia uusia, terveellisiä, trendikkäitä vaihtoehtoja, luomulimsoja, inkiväärijuomia tms.
- Kodikas, hyvä ruoka. Palvelu on joskus tehokasta, mutta ei asiakasläheistä. Keittiömestaria tai isäntäväkeä kannattaisi hyödyntää enemmän. Kerran Philip tarjoili itse ryhmällemme ja se muistetaan vielä vuosien jälkeen. Vertaan taas Ruotsi / Tanska kokemuksiin. Isäntä vastaanotti Mustion tyypisessä paikassa kaikki vieraat jututti pöydissä jne. Palvelun on tällaisessa paikassa perustuttava siihen, että asiakas kokee olevansa "erityisen toivottu ja tervetullut".
- Ruoka oli gourmet tasoa.
- tunnelmallinen, kaikki kehuivat ruokia.

### 24. Mikäli Teillä oli jokin erityisruokavalio, miten teidät huomioitiin?

Vastaajien määrä: 8

- Ei ollut erikoisruokavaliota
- -
- Ei erityisruokavaloita.
- En syö raakaa sipulia, ja se otettiin huomioon mätäinnoksessa.
- Ei erityisruokavaloita.
- Itselläni ei ole , mutta mielestäni on huomioitu ihan ok.
- Ei tarpeita
- Huomioitiin tarvittaessa.

25. Mielipiteenne ravintola Linnankrouvin lounaistamme?

Vastaajien määrä: 9

- Herkulliset. Possun niska oli superia!
- Illallisella pääruoka oli haaleaa
- Loistavaa ruokaa jälleen kerran.
- Oikein maistuvaa
- Todella herkullisia !
- Erittäin hyvää, monipuolista, epätavanomaista. Annokset olivat sopivan pieniä, ettei loppupäivä mennyt sulattellessa.
- Lounas oli sopivan kokoinen. Nälkä pysyi poissa pitkälle iltaan, mutta ruoan jälkeen oli kevyt olo. Söimme kaksi lounasta ja molemmat olivat oikein maukkaita.
- erittäin laadukkait. Omat leivät hieno homma.
- Ainoa ongelma on tarjotun lounaan ajankäyttö kokous- tai koulutuspäivinä. Buffet tai ainakin osittainen buffet olisi asiakkaalle mieluisampi. Samalla illan ja lounaan ruokailuun saataisiin vaihtelua.

26. Mielipiteenne ravintola Linnankrouvin lounaistamme?

Vastaajien määrä: 16

	Erit- tän hy- vä	Hy- vä	Koh- ta- lai- nen	Heik- ko	Ei mie- lipi- det- tä		Yhteensä	Keskiarvo
-	12	4	0	0	0	-	16	1,25

27. Mielipiteenne ravintola Linnankrouvin illallisestamme?

Vastaajien määrä: 7

- Pääruoan pääaines (olikohan ankkaa, en muista varmasti) ei kuulu suosikkeihini. Muutoin erinomainen. Fondant oli lähes täydellinen ja graavisiika-alkupalak maut ja ulkonäkö hienot
- Annokset olivat ehtineet jäähtyä sekä lounaalla että illallisella ja se vei pisteitä
- Aivan mahtava
- Erittäin hyvä. Hieman erikoista, mutta näinhän sitä tulee kokeiltua kaikkea. Jatkakaa samaan malliin.
- Todella herkullinen!
- Maukasta ja monipuolista.
- Illallisen menu oli todella hyvä. Ruoka oli taidokkaasti valmistettua ja menu oli kokonaisuutena hyvä.

28. Mielipiteenne ravintola Linnankrouvin illallisestamme?

Vastaajien määrä: 15

	Erit- tän hy- vä	Hy- vä	Koh- ta- lai- nen	Heik- ko	Ei mie- lipi- det- tä		Yhteensä	Keskiarvo
-	14	1	0	0	0	-	15	1,07

29. Mielipiteenne Ravintola Linnankrouvin aamiaisesta?

Vastaajien määrä: 6

- Erinomainen. Mahtavaa, varmasti itseleivottua patonkia. Parasta ikinä syömääni puuroa. Erityisplussaa ihanasa juustosta jota oli paloina (ei viipaleina), en tullut kysyneeksi mitä se oli.

- Illalliseen nähden pieni pettymys
- Englantilainen aamiainen olisi ollut toivelistalla. Joten aamiainen, ehkä ravintalan heikoin suoritus, eikä huono sekään.
- Erinomainen!
- Ravitseva, monipuolinen, puuro oli hyvää.
- Aamiainen oli monipuolinen ja nälkä pysyi hyvin poissa lounaaseen asti.

30. Mielipiteenne Ravintola Linnankrouvin aamiaisesta?

Vastaajien määrä: 15

	Erit- tän hyvä	Hy- vä	Koh- ta- lai- nen	Heik- ko	Ei mie- lipi- det- tä		Yhteensä	Keskiarvo
-	12	2	1	0	0	-	15	1,27

31. Mielipiteenne lounaan ja illallisen juoma/ viinivalinnoista?

Vastaajien määrä: 7

- Kattava
- Valkoviini ei yleensä maistu, mutta nyt osui oivallisesti. Kiitos.
- Herkullisia! Erityispisteet, että blinin kanssa tarjottiin viinin rinnalle olutta ilman että sitä itse piti kysyä!
- En juo lainkaan alkoholijuomia. Vesi ja kahvi olivat OK.
- Viinit olivat oikein hyviä ja portviini jälkiruokaviininä oli positiivinen yllätys (mieluisampi vaihtoehto kuin konjakki tai likööri).
- Meille ei taidettu edes myydä viinejä kokouspakettiin. Lisäksi kokouspakettiin voisi myydä vaikka hedelmiä, tervetuloa smootheja, kuusenkerkkäkuohjuomia tms.
- Suositukset ovat aina olleet erinomaisia.

32. Mielipiteenne lounaan ja illallisen juoma/viinivalinnoista?

Vastaajien määrä: 15

	Erit- tän hyvä	Hy- vä	Koh- ta- lai- nen	Huo- no	Ei mie- lipi- det- tä		Yhteensä	Keskiarvo
-	11	3	0	0	1	-	15	1,47

### 33. Vapaa kommentti

Vastaajien määrä: 12

- Lounaalla kaipaisin kivennäisvettä tavallisen veden sijaan / lisäksi.  
Aivan ihana paikka oli pitää kokousta!
- Mukava ja toimiva kokouspaikka. Opastettu linnakierros hyvä.
- Ruoka oli aivan mielettömän hyvää! Koko henkilökunta oli erittäin ystävällistä.
- Täytyy sanoa, että oli miellyttävä kokemus. Jäi ehkä epäselväksi voiko perheen kanssa myös majoittua tässä ympäristössä kesällä vai onko kyseessä kokouskeskus. En tosin yrittänyt tätä juurikaan selvittää.
- Tarjoilu oli luontevaa ja erittäin ystävällistä. Ja todella kivaa oli, että tarjoilija tarjosi aamiaisella mahdollisuutta ostaa ravintolan leipää mukaan! Odotukseni ravintolasta olivat kovat ja ylittitte ne vielä kirkkaasti !
- Erittäin miellyttävä ja rauhallinen ympäristö koulutustilaisuuksia varten.
- Tilaisuuden järjestäjänä sain paljon positiivista palautetta niin paikasta kuin ruoista. Haluan lähettää kiitokset eteenpäin kaikille, jotka tekivät koulutuspäivistämme onnistuneet.
- Erityiskiitos hyvästä teevalikoimasta! Teenjuojia todelakin arvostetaan Mustiossa. Ostin suosikkiteetäni myös kotiin, kiitos siitä mahdollisuudesta.
- Olen kokousvarajaa, minkä vuoksi minulla ei ole omakohtaisia vastauksia suurimpaan osaan kysymyksiä.
- Pientä päivitystä kokouskahvitukseen esim. reilun kaupan kahvia ja jotain uudenlaisia leivoksia ja suolaista. Enemmän myyntiä olisi voinut teidän taholta harrastaa esim. tarjota taukojumppamahiksia, puisto-opastusta, alkumaljaehdotuksia jne. nettisivuilla voisi olla enemmän interaktiivisuutta asiakkaidne kanssa, päivityksiä vaikkamistä ruoka tulee yms. Hyödyntäkää paremmin tarinaanne ja ihmisiä toimintanne takana, lisää ajankohtaisia kuvia nettisivuille sekä tiedotuksia tapahtumista, enem-

män myyntiä kokouspaketteihin ja satsausta siihen että minkätyyppinen kokous on tulossa ja millaisen tilan se tarvitsee. Nyt jo erotutte miljöön ja ruoan puolesta, erotukaa myös muulla oheismarkkinoinnilla. Respan kupeessa oleva myymälä voisi olla runsaampi ja houkuttelevampi, siitä voisi ruokailun yhteydessä mainita, jotta asiakkaat osaisivat käydä tekemässä heräteostoksia vaikkapa teidän tekemiä marmelaadeja, Linnan leipää jne. Leipää voisi myydä kokouspakettien yhteydessä, ja muistaa mainita siitä että se on myytävänä myös ruokailun yhteydessä.

- Ymmärrän, että liiketoimintaa pitää saada ja kassan kilistä. Mustion ohjelmatarjonta on kuitenkin aavistuksen huolestuttava. On vaara, että kun pyritään tarjoamaan mahdollisimman monelle jotain sopivaa, mielikuva hämärtyy niin, että kukaan ei enää tunne paikkaa omakseen.
- Voin suositella kaikille pienehköille kokousryhmille. (Isompien osalta ei minulla ole tietoa). Erityisesti ateriat olivat erinomaisia ja mieleen jääviä.